

**Sede legale**

Foligno: Via Gramsci, 54

Tel. 0742/71881

Fax 0742/718888

E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)

PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

18/05/2022

FORNITURA BIENNALE CON OPZIONE DI RINNOVO PER IL SERVIZIO DI:

- FRONT OFFICE
- BACK OFFICE
- CONTACT CENTER

RELATIVO ALLA VENDITA DEL GAS NATURALE E ALLA COMMERCIALIZZAZIONE  
DELL'ENERGIA ELETTRICA DELLA SOCIETA' VUS COM S.R.L.

SPECIFICHE TECNICHE

## ART.1 – Definizioni

**Affidatario:** Ditta assegnataria del servizio

**ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

**B2B:** Business to Business

**B2C:** Business to Consumer

**BO:** Back Office

**CC:** Contact Center

**Committente:** VUS COM S.R.L.

**EE:** Energia Elettrica

**FO:** Front Office

**GN:** Gas Naturale

**TIQV:** Testo Integrato della Qualità dei servizi di Vendita

**Vincolo contrattuale:** l'Aggiudicatario accetta che, in corso di vigenza di contratto, VUS COM possa effettuare modifiche a seguito di variazioni per delibere ARERA, per normative di settore, per mutate esigenze aziendali o per variazione di assetti societari.

### 1.1. Oggetto del servizio<sup>1</sup>

La fornitura è relativa al servizio di Front Office, di Back Office, Contact Center per i clienti e/o potenziali clienti di VUS COM S.R.L. in particolare, ma non esclusivamente, per le attività legate ai territori serviti da VUS COM e nel rispetto della normativa specifica di settore elencata in forma non esaustiva in nota 1.

VUS COM commercializza:

- Gas Naturale (GN) prevalentemente nei comuni di Foligno, Spello, Bevagna, Montefalco, Trevi, Spoleto, Castel Ritaldi e Campello sul Clitunno fornendo il servizio a circa 34.000 clienti (circa 77% delle utenze gestite). Attualmente ha contratti attivi anche nelle Marche, Toscana, Lazio, Abruzzo e Liguria.
- Energia Elettrica (EE) praticamente in tutto il territorio nazionale (attualmente circa 4.000 clienti finali).

La partecipazione alla gara certifica la conoscenza dei testi integrati che sono alla base del servizio oggetto di gara.

**1.2. - Modello Organizzativo richiesto per l'attività di Front Office, di Back Office.** L'attività di Front Office e di Back Office, da svolgere presso gli sportelli e locali di VUS COM, deve assicurare ruoli, funzioni, attività e processi per garantire la funzionalità operativa richiesta nel rispetto dei parametri stabiliti dalla Committente, adottando **autonomamente** il modello organizzativo ed operativo che si ritiene più funzionale ed efficiente per raggiungere in modo efficace le finalità del servizio gestito.

---

<sup>1</sup> **Codice di Condotta Commerciale** per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (426/2020/R/com) **Testo Integrato della Morosità Gas naturale** (ARG/gas 99/11) **TIQV - Qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale** (413/2016/R/com) **TIVG - Vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane** (ARG/gas 64/09)

Il servizio prevede:

- a) l'espletamento diretto delle attività di Front Office, ossia la ricezione e l'evasione delle richieste di qualsiasi genere che saranno rilasciate presso gli sportelli aziendali (in particolare, ed in via non esaustiva, rilascio di informazioni relative a forniture di GN e EE gestione della modulistica necessaria, attivazione fornitura, disattivazione forniture, subentri diretti o voltture contrattuali, riaperture di contatori anche per morosità, ecc....);
- b) l'espletamento diretto delle attività di Back Office ossia la ricezione e l'evasione delle richieste di qualsiasi genere che saranno rilasciate ai numeri verde di VUS COM **800-904277** e **0742-718833** (in particolare, in una elencazione non esaustiva: rilascio di informazioni relative a forniture di GN e EE, gestione della modulistica necessaria, attivazione fornitura, disattivazione forniture, subentri diretti o voltture contrattuali, operazioni di switching, riaperture di contatori anche per morosità);
- c) qualsiasi altra attività di Front Office e di Back Office necessaria alla chiusura e all'archiviazione della richiesta del cliente (ivi compresa la gestione dei reclami verbali ricevuti presso i vari canali e che non richiedano pertanto una risposta scritta da parte di VUS COM nonché la gestione di problematiche inerenti le attività di chiusura e riapertura per morosità);
- d) l'espletamento diretto delle attività di disattivazione e riattivazione della fornitura richieste da VUS COM per morosità del cliente e dei relativi rapporti con i diversi distributori territorialmente competenti;
- e) la gestione delle attività di switching, ivi compreso le obbligatorie 'chiamate di cortesia', anche definite come Quality Check (o anche call di benvenuto) effettuate sulla totalità degli stessi nel rispetto di quanto previsto nel Codice di Condotta Commerciale per ogni tempo vigente
- f) il "cambio di tipo mercato" in funzione delle direttive VUS COM.
- g) la promozione delle offerte commerciale, ossia lo svolgimento di un'attività svolta per un periodo di tempo predeterminato e limitato, con l'obiettivo di aumentare i volumi venduti e il numero dei nostri clienti finali. Le promozioni offrono ai potenziali clienti prezzi o servizi 'particolari' legati ad una finestra temporale ben determinata e da altre caratteristiche anche queste temporalmente limitate. Le modalità di comunicazione delle offerte commerciali avverrà nel rispetto delle Istruzioni Operative – Gestione Offerta Commerciale allegate alle presenti Specifiche Tecniche
- h) altre tipologie di attività tipiche della commercializzazione dell'energia elettrica (ad esempio, l'aumento di potenza).

Relativamente ai punti a) e b), a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, le richieste potranno consistere in:

- richieste di allacciamento sia su rete del distributore locale sia non;
- Informazioni sulla documentazione necessaria agli utenti finali per il soddisfacimento della loro richiesta;
- campagne informative;

**1.2. - Modello Organizzativo richiesto per l'attività di Contact Center.** Il Contact Center costituisce il primo punto di riferimento per i Clienti, sia privati che pubblici, per acquisire informazioni, avanzare richieste di servizi, proporre reclami, etc. nei confronti di VUS COM.

Per ragioni di continuità del servizio, il Numero Verde 800-904277 (da linea fissa) e 0742-718833 (da linea mobile) resterà intestato a VUS COM, la quale provvederà a sostenere i relativi oneri di canone e traffico generato necessari all'erogazione del servizio.

Sarà responsabilità del Fornitore del Servizio dimensionare e formare adeguatamente le risorse, in termini di numero di operatori telefonici e di infrastrutture tecnologiche (comprese numero e tipologia delle linee telefoniche), al fine di erogare il servizio rispettando i livelli di prestazione di seguito previsti.

Il numero di personale formato, le linee telefoniche e le postazioni contemporaneamente utilizzabili potranno essere comunque oggetto di valutazione tecnica congiunta.

Si richiede la disponibilità a garantire, per tutta la durata del contratto, un numero di postazioni di Contact Center tali da poter gestire, entro i livelli di servizio concordati, eventuali situazioni non previste, quali l'ampliamento del servizio in caso di campagne pubblicitarie massive, lo svolgimento di eventuali altre attività o prescrizioni normative successive alle presenti Specifiche Tecniche.

Ad eccezione del precedente Numero Verde 800-904277 (da linea fissa) e 0742-718833 (da linea mobile), i costi di gestione delle linee telefoniche e delle connessioni utili a garantire la continuità del servizio sono a carico del Fornitore.

L'accoglienza telefonica potrà essere gestita preliminarmente tramite IVR (Interactive Voice Responder) per la gestione delle code in attesa e l'instradamento delle chiamate a operatori specializzati, seguendo un predefinito albero IVR.

In tal caso dovranno essere rispettati gli obblighi di cui all'art 23<sup>2</sup> del TIQV<sup>3</sup> Parte III. di ARERA e quanto previsto dal Reg. UE 679/2016.

In particolar modo l'utente che contatterà il Contact Center di VUS COM, dovrà essere accolto da un messaggio automatico, riprodotto dal sistema IVR, con il seguente contenuto: "Gentile cliente, nell'ambito della sua attività di miglioramento dei servizi, VUS COM potrebbe contattarla per

---

<sup>2</sup> Obblighi dei servizi telefonici commerciali dotati di albero fonico 23.1 Il venditore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico commerciale di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'Articolo 22, comma 22.1: a) mette a disposizione dei clienti finali uno o più numeri verdi totalmente gratuiti almeno per telefonate da rete fissa; b) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici dispositivi non andate a buon fine; c) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta. 23.2 Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 23.1, lettere b) e c), nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta: a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire ai clienti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre; b) tra i diversi servizi (ad esempio elettricità, gas, acqua, altri servizi).

<sup>3</sup> Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2 - Delibera ARERA 21 luglio 2016 413/2016/R/com integrato come da ultima deliberazione 603/2021/R/com.

richiederle la compilazione di un breve questionario di soddisfazione sui servizi di supporto alla propria clientela.

Ai sensi del Regolamento Europeo in materia di tutela della privacy, La informiamo che i dati personali che Lei vorrà fornirci potranno formare oggetto di trattamento da parte di VUS COM nel pieno rispetto della normativa vigente e degli obblighi di riservatezza. Informazioni dettagliate, anche in ordine al suo diritto di accesso e agli altri suoi diritti, sono consultabili all'indirizzo <https://bit.ly/3uHD1hE> o presso i nostri sportelli." L'attività di rilevazione del livello di soddisfazione della clientela non è oggetto del presente contratto.

Gli operatori del Contact Center, per erogare il servizio, utilizzeranno il proprio CRM opportunamente parametrizzato e integrato con il software gestionale Net@SIU di VUS COM, che dovrà essere collegato ai propri sistemi a cura e spese del Fornitore del servizio su tutti i posti operatore.

### **1.3. La Sede principale dove verranno principalmente forniti i servizi e l'orario operativo di servizio.**

La sede primaria dovrà essere operativa nel comune di Foligno, presso i locali messi a disposizione da VUS COM S.R.L. nell'immobile sito in Foligno, via Gramsci, 54, piano terra.

L'Orario di fornitura del servizio, per la sede di Foligno è il seguente:

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.00

Per tutti gli orari indicati è da prevedere un'estensione di 30 (trenta) minuti al termine di ogni ciclo lavorativo per l'evasione di eventuali code. È permesso il trasferimento in modalità remota (overflow) di chiamate ricevute dal Contact Center e non gestibili dalla sede operativa primaria, verso altra sede operativa del Fornitore, situata nel territorio italiano, per un volume non superiore al 30% del totale mensile e solo in caso di necessità (punte).

Gli operatori impiegati presso la sede overflow ed incaricati della risposta a chiamate di clienti VUS COM dovranno garantire le stesse capacità tecniche e qualitative degli operatori dedicati al servizio presso la sede umbra del Fornitore.

### **1.4. Sedi secondarie e orario operativo del Front Office e Back Office**

Il servizio di Front Office e Back Office sarà attivo, per le altre sedi della società, secondo il seguente orario:

Sede di Spoleto:

- martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- lunedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.00

Sede di Norcia:

- lunedì e martedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00
- giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Sede di Cascia:

- mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Sede di Perugia

- dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 14.00 (soggetto a variazioni)

Per tutti gli orari indicati è da prevedere un'estensione di 30 (trenta) minuti al termine di ogni ciclo lavorativo per l'evasione di eventuali code.

## ART. 2 - Modalità di esecuzione del servizio

Fermo restando quanto stabilito dal successivo art. 6 (Personale), allo scopo di svolgere le attività di cui all'art.1) l'Affidataria dovrà mettere a disposizione un numero di operatori congruo rispetto ai livelli di qualità prestabiliti, in numero variabile secondo il giorno della settimana e caratterizzati da un adeguato livello professionale nonché comunicativo-relazionale.

L'Aggiudicatario, in virtù degli orari di servizio da rispettare, dovrà poter identificare ciascun operatore 'attivo' identificandolo mediante login personale.

Potrà inoltre richiedersi un'ulteriore estensione dell'orario di servizio sulla base di specifiche esigenze e comunque sempre dietro richiesta anticipata del Committente, come meglio specificato all'art 3.

### 2.1. - Orario operativo del Contact Center

Il servizio di Contact Center (numero telefonico 800-904277 e 0742718833) sarà attivo secondo il seguente orario:

- da lunedì al venerdì (eccetto giorni festivi) dalle ore 9.00 alle ore 17.00

Deve prevedersi un'estensione di un massimo di 15 (quindici) minuti al termine del ciclo lavorativo per l'evasione delle code di chiamata.

### 2.2. - Procedure operative per le attività oggetto dell'affidamento e Referente Tecnico

L'Affidataria dovrà mettere a disposizione sin dal primo giorno di vigenza contrattuale, anche temporaneamente, un proprio coordinatore (Referente Tecnico) del servizio con compiti di supervisione e unico contatto per le attività gestionali con i Referenti Tecnici di VUS COM.

Entro 180 giorni dalla sottoscrizione del Contratto la società aggiudicataria dovrà comunicare e/o confermare al Committente il nominativo effettivo del Responsabile Tecnico, che sarà il riferimento dell'Aggiudicatario nei confronti del Referente Tecnico del Committente. Il Responsabile di Front Office e Back Office si occuperà del/della:

- Organizzazione e Gestione del personale addetto alle attività di front, Back Office e Contact Center.
- Gestione della casella di posta elettronica [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it), salvo revoca in funzione della qualità della lavorazione effettuata dal Committente. Al Committente resterà in carico la valutazione sul livello qualitativo dell'attività resa.
- Organizzazione e Gestione in autonomia delle attività tecnico-operative relative alla promozione delle politiche commerciali che il Committente metterà in essere relativamente al Mercato Libero (pratiche di Back Office e risoluzione problematiche one to one con il cliente) e al termine del Mercato di Tutela.

Tali attività avverranno nel pieno rispetto delle disposizioni anche non proceduralizzate ma comunque formalizzate per iscritto dal Committente.

- Coordinamento dell'attività di gestione delle 'richiamate' da effettuare a fronte di bollette/solleciti di pagamento non recapitati e restituiti da Poste Italiane<sup>4</sup>. Per tale attività

---

<sup>4</sup> Vedi Istruzioni Operative – Lavorazione resi posta ordinaria e raccomandate

dovrà essere fornita (mensilmente) apposita statistica di lavorazione dietro tracciato record concordato in relazione alle modalità di svolgimento della suddetta attività.

- Coordinamento della lavorazione dell'attività delle offerte commerciali non recapitate.
- Coordinamento delle attività di win-back (qualora affidate)
- Coordinamento delle attività di promozione e vendita del prodotto/servizio per ogni tempo proposto. È anche Responsabile della correttezza formale e sostanziale dei nuovi contratti stipulati.
- Conduzione di trattative commerciali, analisi e gestione di specifiche esigenze del cliente. È Responsabile delle modalità di gestione delle trattative commerciali degli addetti di Front Office, Back Office e Contact Center.
- Organizzazione e Gestione delle attività per l'attivazione dei servizi a valore aggiunto
- Assicurazione dell'allestimento promozionale commerciale e informativo, in collaborazione con l'Ufficio Marketing, degli sportelli per ogni tempo aperti e delle postazioni/sportelli assegnati.
- Correttezza formale e sostanziale circa l'inserimento/modifica dei dati relativi ai clienti sui portali dedicati.
- Correttezza formale e sostanziale delle RegISTRAZIONI contrattuali sul gestionale Net@SIA.
- Correttezza formale e sostanziale dell'attività di quality call e customer service sia telefonica che via mail (info@vuscom.it, in particolare e salvo revoca specifica allo svolgimento dell'attività).

Si richiede infine che parte della sua retribuzione, sia di tipo variabile (in misura non inferiore al 25% del totale) ancorata cioè alla produttività manifestata per ogni attività commerciale programmata e comunque in relazione agli obiettivi che la Committente comunicherà per ogni anno di vigenza contrattuale.

Il Responsabile, preferibilmente in possesso di Laurea almeno triennale, dovrà possibilmente provenire da aziende del medesimo settore in quanto per svolgere correttamente la funzione si rendono necessarie, di base,

- la conoscenza delle principali normative ARERA (Testi Integrati in particolare)
- l'esperienza in ambito di Back Office settore energia (luce e gas) oltre alle conoscenze informatiche dei principali pacchetti Office.

L'Affidataria, nella scelta della sopracitata figura, opererà sempre in piena autonomia.

### **2.3. - Attività di Front Office e Back Office**

L'attività di Front Office e Back Office dovrà svolgersi presso le sedi indicate agli artt. 1.3 e 1.4, o altre sedi che si dovessero rendere necessarie, e fornite in comodato d'uso da VUS COM, con attrezzature di ufficio e informatiche fornite da VUS COM ma con sistemi software a carico della società Aggjudicataria, fatta eccezione per l'uso del SW gestionale.

Sugli addetti di Back Office saranno dirottate tutte le chiamate ricevute dal centralino aziendale (0742-71881).

Tali chiamate dovranno essere evase dagli operatori di Back Office al pari delle richieste ricevute direttamente dalla clientela tramite gli altri canali sopra menzionati.

È fatto espresso divieto di trasmettere direttamente le richieste e/o indirizzare il cliente finale stesso agli addetti della Committente se non dietro specifica autorizzazione.

È di competenza dell'Affidataria, salvo revoca comunicata formalmente, anche il presidio di tutti i canali web, telefonici (anche WhatsApp dedicati) di contatto con il pubblico utilizzati da VUS COM. Nel caso di necessità di richiamata da parte del personale dell'Affidataria nei confronti del cliente finale i costi telefonici, opportunamente rendicontati, saranno a carico della società Committente.

#### **La gestione dei reclami al Front Office e al Back Office**

Sia il Front Office che il Back Office devono assicurare che il cliente che ritenesse di aver ricevuto un servizio/prestazione difforme da quanto atteso, o di non essere stato adeguatamente tutelato durante lo svolgimento di una propria richiesta, possa accedere alle informazioni utili per presentare un reclamo circostanziato. La gestione delle diverse tipologie di reclamo o di richieste scritte di informazione avviene nel rispetto della Procedura Operativa per la Gestione di Reclami, Richieste Scritte di Informazioni, di Richieste di Rettifica Fatturazione e di Richieste di Rettifica di Doppia Fatturazione allegata alle presenti Specifiche Tecniche.

A tal fine, l'addetto di Front Office e/o di Back Office deve, nel rispetto del TIQV che si dà per conosciuto tramite la partecipazione alla presente gara per la fornitura del servizio:

- fornire ai clienti informazioni precise sulle modalità di reclamo;
- identificativo dell'operatore che consegna la documentazione per sporgere reclamo e del suo diretto Responsabile
- identificativo dell'operatore che ha svolto il servizio, nel caso in cui il reclamo sia circostanziato verso l'operato di un addetto al servizio stesso;
- fornire al cliente l'informazione circa il tempo massimo entro il quale il cliente stesso potrà ricevere risposta al reclamo presentato.

Tutti i dati dichiarati saranno oggetto di verifica da parte del servizio di Customer Care della società.

#### **La gestione delle code al Front Office**

Sarà cura dell'Aggiudicatario modificare la dotazione di personale presente al servizio di Front Office stornandola dal servizio di Back Office (o viceversa) qualora tale attività sia resa necessaria dalla presenza di code con tempi d'attesa molto diversi tra la sede di Foligno e le altre sedi operative attive ed indicate all'art. 1.4, nonché per ogni eventuale altra sede che la VUS COM dovesse attivare durante il periodo di vigenza contrattuale e collegata/collegabile da remoto.

#### **Infrastrutture messe a disposizione da VUS COM per Front e Back Office**

VUS COM mette a disposizione dell'Aggiudicatario:

- le sedi di cui all'art 2 in regime di Comodato d'uso
- l'uso del Software gestionale Net@SIU
- centralino virtuale aziendale VUS COM
- connessioni internet delle sedi VUS COM
- sistema di videoconferenza, quale ausilio agli sportelli al pubblico.



### **Infrastrutture e oneri a carico dell'Aggiudicatario per i servizi di Front e Back Office**

Tutti i mezzi o le attrezzature dovranno essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente in termini di sicurezza, omologazione, autorizzazioni, rispetto delle normative.

Gli stessi dovranno rispettare i principi del Privacy by Design e Privacy by Default stabiliti dal Reg. UE 679/2016 e il loro utilizzo dovrà essere in linea con quanto previsto dall'accordo di nomina a Responsabile del Trattamento di cui all'Art.14.

Sarà altresì compito dell'Affidatario rendere ben visibile nell'area dedicata che il servizio erogato non è un servizio svolto da personale di VUS COM ma reso da una società terza.

Tale informazione, resa ben visibile, dovrà essere così evidenziata "Soc. XXXXXXXXXXXXXXXX, servizio reso per conto VUS COM".

L'attrezzatura essenziale di cui dovrà dotarsi l'Aggiudicatario per l'espletamento del servizio è prescritta come segue:

- postazioni richieste e caratteristiche tecnologiche:
  - Almeno n. 9 computer con Hard Disk con processore almeno Intel I3 con Conference Cam Logitech, corredati di tastiera, mouse e monitor a schermo Led;
  - Almeno n. 9 Telefoni VoIP;
  - Almeno n.1 stampante multifunzionale di rete laser b/n e Fronte/retro;
  - Almeno n.1 stampante multifunzionale laser colore e Fronte/retro;
  - Fax
- per ogni postazione richiesta
  - Mobilio necessario

### **2.4. - Attività di Contact Center**

#### **Definizione delle specifiche di erogazione del servizio inbound e/o outbound**

Per tutti i prodotti forniti (GN ed EE, in particolare) il servizio gestisce, attraverso il contatto telefonico, via SMS, via fax, via WhatsApp, etc. tutte le attività di contatto telefonico di VUS COM, ed in particolare le seguenti tipologie:

- a) Informazioni inbound (es. richiesta verifica scadenza fattura, ecc...);
- b) Informazioni outbound (es. invio messaggi SMS agli utenti, ecc...);
- c) Attivazioni/Servizi (es. richiesta nuovo allacciamento, voltura utenza, ecc.);
- d) Gestione Clienti (es. richiesta variazione contrattuale);
- e) Reclami (es. richiesta rimborso fattura);
- f) Attività di Back Office (es. invio documentazione contrattuale, aggiornamento data base clienti, ecc...);

Le modalità di gestione delle tipologie di servizio sopra elencate sono descritte nelle **procedure gestionali e operative di VUS COM**, continuamente adeguate alla normativa di settore dell'ARERA ed altre Autorità di riferimento e a quanto previsto dal Reg. UE 679/2016, che verranno fornite al Fornitore del Servizio ed illustrate in sede di Formazione.

#### **Servizio Inbound Commerciale**

Il contatto telefonico si divide in tre fasi:

- Accesso al sistema: Il contatto del cliente con il Contact Center inizia al termine della

composizione del numero telefonico e termina con l'aggancio da parte di un ACD<sup>5</sup>

- Attesa: periodo del contatto che intercorre tra l'aggancio della telefonata da parte di un ACD e l'eventuale risposta di un operatore
- Colloquio: l'operatore interagisce con l'utente; la fase si chiude con la conclusione della chiamata. Il colloquio può chiudere la richiesta se si tratta di informazioni semplici o invece attivare un processo di gestione (descritto nelle procedure gestionali e operative) per richieste di altro tipo.

Per richieste di informazioni complesse è prevista la possibilità di richiamare l'utente, previo appuntamento telefonico.

In tutti i casi, i dati della chiamata sono registrati nel sistema di gestione web richiesto (CRM). In condizioni di traffico elevato le chiamate esterne entranti, che non trovano immediatamente un operatore libero, devono automaticamente essere poste in stato d'attesa, avvertendo il chiamante sull'eventuale gestione della priorità di servizio in funzione del tempo di chiamata.

Nella fase di attesa deve essere attivato un sistema di cortesia per rendere più gradevole il tempo di attesa in linea per il cittadino che ha chiamato il Contact Center.

Durante l'attesa saranno trasmesse informazioni (es. servizi offerti dal Contact Center, tempo di attesa previsto, ecc.) e/o attivata una melodia.

Il sistema ha il duplice scopo di intrattenere il chiamante e di rassicurarlo sul suo inserimento nella coda di attesa, in quanto l'assenza di segnali potrebbe essere interpretata come un'interruzione del collegamento telefonico.

In ogni caso deve essere per ogni tempo garantito il rispetto delle prescrizioni della PARTE III del TIQV di ARERA.

#### **Servizio Outbound – Servizio di Bonifica dati Anagrafici, Attività di Recapturing**

L'attività avviene esclusivamente dietro richiesta scritta della Committente. La finalità del servizio di outbound, in modo certamente non esaustivo, è quella di

- contattare gli utenti per attività di bonifica di dati presenti in anagrafica nella piattaforma gestionale messa a disposizione da VUS COM (Net@SIU).  
Tale servizio verrà reso in presenza di mancate consegne di documenti di fatturazione e mancati recapiti di raccomandate di sollecito per mancati pagamenti sulle base delle Istruzioni Operative – Lavorazione Resi Posta Ordinaria e Raccomandate allegate alle presenti Specifiche Tecniche.
- sollecitare il ritorno della documentazione contrattuale;
- effettuare sondaggi e/o specifiche richieste di informazioni dietro specifico incarico della Committente;
- comunicare/invitare ad eventi;
- procedere a comunicazione/richiesta di informazioni all'utenza;

---

<sup>5</sup> Un sistema Automatic Call Distribution (ACD) deve essere inteso come un sistema PBX capace di instradare, in modo efficace, tutte le chiamate in ingresso verso un insieme di operatori o verso sistemi di risposta automatica Interactive Voice Response (IVR). Un private branch exchange o PBX (Private Branch eXchange), nelle telecomunicazioni, è una centrale telefonica per uso privato, principalmente usata nelle aziende, enti, organizzazioni, per fornire una rete telefonica interna, tipicamente allacciandola alla rete telefonica generale esterna.

- effettuare promozioni commerciali;
- effettuare attività di customer care
- effettuare chiamate ai clienti finali per la promozione dell'invio via e-mail della bolletta
- effettuazione attività sui generis

#### **Infrastrutture messe a disposizione da VUS COM per il Contact Center**

VUS COM mette a disposizione dell'Aggiudicatario:

- la sede di Foligno in regime di Comodato d'uso;
- l'uso del Software gestionale Net@SIU;
- numero dedicato da girare sui sistemi di centralino dell'Aggiudicatario;
- connessioni internet delle sedi VUS COM di Cascia, Norcia, Spoleto e Perugia;

La realizzazione e gli oneri relativi al collegamento dell'infrastruttura di rete dell'Aggiudicatario del servizio con quella di VUS COM per la sola sede di Foligno sono a carico dell'Aggiudicatario. I numeri telefonici (fisici e virtuali) che supportano il Contact Center e il Centralino sono intestati a VUS COM e girati dall'attuale gestore dei servizi di fonia verso i numeri di appoggio dell'Aggiudicatario.

#### **Infrastrutture e oneri a carico dell'Aggiudicatario per il Contact Center**

Tutti i mezzi o le attrezzature dovranno essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente in termini di sicurezza, omologazione, autorizzazioni, rispetto delle normative.

Le Postazioni dell'Operatore di Contact Center dovranno essere dotate di:

- 1) Telefono digitale provvisto di cuffia e amplificatore con eliminazione dell'effetto eco.
- 2) Personal Computer con sistema operativo interfacciabile Windows.
- 3) Due punti rete per collegamento PC e telefono digitale.
- 4) Sistema UPS per garantire la continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera postazione operatore (l'Aggiudicatario dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire l'operatività in caso di guasti).

La Centrale Telefonica dovrà essere dotata di:

- 5) Sistema ACD per la distribuzione automatica delle chiamate entranti.
- 6) Sistema di messaggistica vocale per la registrazione delle telefonate fuori dagli orari di presidio degli operatori.
- 7) Sistema di reporting statistico dei dati provenienti dall'ACD in grado di elaborare, su base giornaliera, settimanale e mensile, tutte le misure dei parametri di qualità del servizio.
- 8) Possibilità di interrogare l'ACD dalla sede della VUS COM (collegamento remoto).
- 9) Connettività alla rete pubblica telefonica (PSTN) con instradamento differenziato con il provider dei servizi di telefonia in modo da assicurare la ricezione delle chiamate anche in caso di guasto di uno dei due collegamenti (l'Aggiudicatario dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti).
- 10) Sistema di ridondanza della centrale telefonica in caso di guasti (l'Aggiudicatario dovrà specificare tipologia di soluzione adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti).

11) Sistema UPS per garantire la continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera centrale telefonica compreso i telefoni (l'Aggiudicataria dovrà specificare tipologia di soluzione adottata per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti).

Il sistema telefonico utilizzato dall'Aggiudicataria deve inoltre fornire la prestazione di "coda visibile", ovvero per ciascuna chiamata accodata il sistema deve fornire al chiamante in linea, tramite annuncio vocale personalizzato per tutto il tempo di attesa in coda e fino all'inoltro della chiamata al primo operatore libero, la durata d'attesa prevista oppure il numero ordinale di posizione in coda.

La Rete locale dovrà essere dotata di:

12) Apparatì di rete in tecnologia switched ethernet.

13) Cablaggio di rete strutturato con punti RJ45 ad otto fili non incrociati con certificazione Cat.6.

14) Il cablaggio con le postazioni operatore dovrà essere effettuato collegandole alternativamente agli apparati switch in modo da avere attiva la postazione vicina in caso di guasto ad uno degli apparati switch (l'Aggiudicataria dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire la funzionalità in caso di guasti).

La Connettività Internet dovrà avere le seguenti caratteristiche:

15) Sistema di sicurezza con Firewall e Proxy.

16) Adeguata banda passante per lo svolgimento del servizio.

Il Server utilizzato dovrà essere dotato di:

17) Sistema UPS per garantire la continuità elettrica.

18) Sistema antincendio.

19) Sistema di condizionamento aria.

20) Sistema di sicurezza per controllo accessi.

#### Software gestionale (CRM)

Sino all'attivazione del CRM integrato col software gestionale Net@SIU, per la gestione del Contact Center l'Aggiudicataria del servizio deve utilizzare tool specialistici basati su DataBase relazionali di potenzialità e flessibilità sufficienti a gestire in modo autonomo tutte le informazioni, nonché a fornire i report e le statistiche previste dalle presenti Specifiche Tecniche.

Per uniformità di servizio, tutte le entità coinvolte dovranno utilizzare lo stesso sistema informativo di gestione.

Il Tool software utilizzato deve necessariamente essere di tipo web-based, utilizzabile quindi via INTRANET anche dal personale della VUS COM; in particolare esso deve consentire la gestione, il monitoraggio e la chiusura delle pratiche derivanti da ogni chiamata (rapporto uno ad uno tra chiamate ACD e registrazioni CRM), nonché la possibilità di monitoraggio remoto della coda degli utenti.

Il Tool Software dovrà interfacciarsi con il sistema API di WhatsApp Business in modo da creare una nuova segnalazione per ciascuna nuova conversazione instaurata attraverso le numerazioni WhatsApp garantendo il salvataggio di tutti i messaggi all'interno della segnalazione stessa fino alla conclusione della conversazione.

Ciascun messaggio salvato dovrà contenere anche il riferimento orario della ricezione o dell'invio dello stesso.

VUS COM pone a disposizione dell'Aggiudicataria del servizio la consultazione del proprio data base gestionale.

VUS COM si riserva di verificare a suo insindacabile giudizio e in qualsiasi momento dell'affidamento che l'Aggiudicataria del Servizio sia in possesso di tutte le infrastrutture indicate dal presente articolo, e in caso di accertamento negativo VUS COM procederà nei confronti della stessa come previsto dal successivo art. 13 (Penali).

#### **ART. 3 - Modifica delle prestazioni**

Tutti i servizi di cui sopra potranno essere soggetti a vincolo contrattuale, ossia potranno essere soggetti a variazioni incrementali/decrementali con uno specifico 'addendum' al contratto sottoscritto previa preventiva valutazione congiunta dell'eventuale variazione dei costi totali da sostenere.

A tal fine, il Committente potrà presentare apposita richiesta scritta di Preventivo di spesa nei confronti dell'aggiudicatario.

#### **ART. 4 - Sistema Integrato di gestione dell'Utenza**

Si informano i concorrenti che le attività oggetto dell'affidamento dovranno essere rese tramite l'utilizzo della piattaforma informatica gestionale Net@SIU di Engineering Informatica S.p.a. in uso presso VUS COM S.R.L.

#### **ART. 5 - Sistema gestionale messo a disposizione dall'Affidataria**

L'Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione del servizio e per l'intera durata dell'affidamento, eventuale rinnovo compreso, apposito gestionale per la tracciabilità delle attività sia di Back Office che Contact Center, in modo che sia verificabile il rispetto dei parametri di qualità previsti per il servizio (CRM).

#### **ART. 6 – Personale**

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di applicare al personale impiegato il CCNL di settore di cui all'art 51 del D.Lgs. 15 giugno 2015 n. 81.

In caso di cambio di gestione, si stabilisce per l'Affidatario l'obbligo di assorbire ed utilizzare **prioritariamente** nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti in modo esclusivo, quali dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizioni non peggiorative rispetto ai contratti in essere.

**L'Elenco del Personale attualmente adibito in modo ESCLUSIVO al servizio di cui alle presenti Specifiche Tecniche è:**

**Sede legale**

Foligno: Via Gramsci, 54

Tel. 0742/71881

Fax 0742/718888

 E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)

 PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)
**DETTAGLIO MONTE ORE DELLO STAFF**

SITUAZIONE ATTUALE E FINO AL 30/04/2022

**TEAM UMBRO**

MANSIONE RICOPERTA	TIPOLOGIA CONTRATTO	ATTUALE LIVELLO
RESPONSABILE SEDE	TEMPO INDETERMINATO	4
FRONT OFFICE	TEMPO INDETERMINATO	6
FRONT OFFICE	TEMPO INDETERMINATO	5
FRONT OFFICE	TEMPO INDETERMINATO	5
FRONT OFFICE	TEMPO INDETERMINATO	6
FRONT OFFICE	TEMPO INDETERMINATO	5
FRONT OFFICE	TEMPO INDETERMINATO	6
FRONT OFFICE	TEMPO DETERMINATO	6
BACK OFFICE	TEMPO INDETERMINATO	5
BACK OFFICE	TEMPO DETERMINATO	6
BACK OFFICE	TEMPO INDETERMINATO	5
BACK OFFICE	TEMPO INDETERMINATO	6
CONTACT CENTER	TEMPO INDETERMINATO	5
CONTACT CENTER	TEMPO INDETERMINATO	6
CONTACT CENTER	TEMPO DETERMINATO	6
<b>TOTALE ORE TEAM UMBRO SU BASE MENSILE</b>		

**OVERFLOW**

MANSIONE RICOPERTA	TIPOLOGIA CONTRATTO	ATTUALE LIVELLO
CONTACT CENTER	TEMPO INDETERMINATO	5

### 6.1. - Caratteristiche del Personale

Le risorse umane sono determinanti per garantire la qualità del servizio e per sviluppare un'attenzione del cliente finale, che valuta il servizio sulla base delle seguenti tre caratteristiche:

- a) competenza tecnica (contenuti del servizio) dell'Affidataria e capacità di risposta ai quesiti tecnici/commerciali posti dal Cliente finale all'operatore;
- b) competenza relazionale (per esempio gestione della conversazione, efficacia della comunicazione);
- c) capacità interpersonali (per esempio cortesia, empatia, attenzione).

Le modalità attuate dall'Affidataria per la ricerca e la selezione del personale, per la sua formazione e addestramento, per la sua valutazione e motivazione, devono essere finalizzate a sviluppare e massimizzare ciascuna delle tre caratteristiche suddette. Il turn over del personale è un indicatore che testimonia l'affezione delle risorse all'attività svolta e, di conseguenza, misura l'attenzione che l'Affidatario dedica alle risorse umane, al loro sviluppo, alla loro professionalità. Un elevato turn over non garantisce un adeguato livello di servizio, ossia un elevato livello di competenza, esperienza e professionalità che dovrebbero invece essere specifici del servizio offerto. Per questo motivo con cadenza trimestrale dovrà essere comunicato il livello di tum over del personale e una breve spiegazione sulle cause che l'hanno generato. Ogni cambiamento di operatore rispetto alla lista iniziale dovrà essere comunicato in forma scritta a VUS COM entro 10 (dieci) giorni dalla modifica. L'Affidatario dovrà documentare e mantenere registrazione del percorso formativo di ciascun addetto e dell'adeguatezza del livello professionale raggiunto.

### 6.2. - Formazione del Personale

Nel rispetto dell'autonomia gestionale dell'Affidatario, VUS COM ha facoltà di predisporre, con oneri a proprio carico - quando e se ritenuto opportuno/utile - un programma di formazione dinamico del personale dell'Affidataria. La formazione suddetta potrà essere resa anche 'on the job' ossia durante l'espletamento dell'attività giornaliera ordinaria. Eventuale personale eccedente (o di sostituzione) sarà formato a cura e spese dell'Affidataria stessa. Non potrà in alcun caso essere utilizzato dall'Aggiudicataria personale non formato allo scopo del servizio. Entro 90 giorni dall'avvio il personale dell'Aggiudicataria dovrà partecipare obbligatoriamente ad un corso di formazione iniziale della durata minima di 48 (quarantotto) ore. Il programma del corso è disponibile nell'Appendice 1. La durata del corso di formazione potrà estendersi fino ad un massimo di 96 (novantasei) ore qualora il numero del personale o la gestione ordinaria del servizio lo renda necessario. A regime sono previste invece da parte del Committente un numero massimo (indicativo) di 72 (settantadue) ore/anno di formazione da dedicare alle variazioni normative/gestionali necessarie alla prestazione del servizio oggetto di contratto. L'abilitazione all'utilizzo del personale dell'Aggiudicataria sarà data al termine del periodo di formazione direttamente dal **Responsabile Tecnico del servizio** da parte del Committente o dietro apposita certificazione rilasciata dalla Società che potrà essere incaricata delle attività di formazione. Alla ditta Aggiudicataria sarà altresì fornita una scheda di valutazione per ogni operatore che avrà partecipato ai corsi di formazione. Nel caso in cui, durante la prestazione del servizio, l'Affidataria giudichi necessaria una formazione aggiuntiva del proprio personale dovrà effettuare specifica e motivata richiesta, sostenendone i relativi costi. In concomitanza con variazioni procedurali

fondamentali e/o con particolari campagne formative o ancora altre richieste inizialmente non previste, VUS COM provvederà alla formazione specifica da dedicare ad esse, con le stesse modalità di cui ai commi precedenti. Le informazioni, gli aggiornamenti e quanto ritenuto necessario per un adeguato servizio saranno resi disponibili all’Affidataria mediante specifico documentazione anche su piattaforma dedicata, curato ed aggiornato dal **Referente Tecnico del servizio o dalla Società incaricata all’effettuazione delle attività di formazione**, in modo da rendere le procedure rapidamente e facilmente consultabili, anche durante l'esecuzione dell'attività senza dover interrompere la stessa o doversi spostare dalla postazione. Il Referente Tecnico dell’Aggiudicatario fungerà da raccordo con tutto il restante personale dell’Aggiudicatario stesso.

### **6.3. Personale adibito alle attività di Front Office**

Il Front Office è l'insieme delle strutture di un'organizzazione che gestiscono l'interazione con il cliente, compreso, nel nostro caso, il primo data entry. Nel caso della Committente il Front Office è rappresentato:

- dagli Uffici aperti al pubblico
- dallo sportello digitale utilizzato per videochiamate
- dal centralino.

Il compito del Front Office deve essere inteso non solo come assistenza ai dubbi o alle esigenze dei consumatori, ma è soprattutto il luogo di accoglienza del cliente finale, dove il principale obiettivo è quello della soddisfazione del cliente e di trasmettere un'eccellente impressione dell'azienda e dell'organizzazione stessa. Il Front Office di un'azienda, , svolge diverse importanti e necessarie attività per lo scopo commerciale:

- ricezione del cliente finale: saperlo accogliere con cortesia e gentilezza;
- ascolto dello stesso attraverso il colloquio diretto: la gestione dei rapporti interpersonali attraverso soft skills personali, quali empatia e comunicazione efficace;
- rilevazione dei bisogni: il Front Office deve essere in grado di capire, nel più breve tempo possibile, la reale esigenza del cliente;
- aiuto per ottenere la soddisfazione del cliente: comprensione degli effettivi bisogni, al fine di indirizzare il cliente alle immediate modalità in cui può soddisfare la sua esigenza.

Innanzitutto, per chi si occupa di questa funzione, **saper comunicare è indispensabile**. È compito del Front Office accertarsi sempre che tutto ciò che viene detto sia esattamente percepito dal cliente; in questo modo abbiamo la capacità di essere efficienti e dimostriamo di saper comunicare efficacemente. Il Front Office è il primo impatto che un cliente ha con l'organizzazione; l'efficacia e la qualità dell'attività di Front Office verrà monitorata con l'applicazione delle misurazioni quantitative degli indicatori di qualità di cui all'art.13.6.

Gli operatori alle attività di Front Office, insieme agli operatori addetti alle attività di Back Office e di Contact Center avranno accesso ad un corso di formazione di otto (8) ore riguardo le modalità con le quali è necessario approcciare al rapporto con il cliente finale. Il programma del corso è contenuto nell'Appendice n.2.

### **6.4. Personale adibito alle attività di Back Office (ivi comprese attività di switching e win-back)**

Il Back Office si riferisce a tutte quelle attività che contribuiscono alla gestione operativa aziendale, come, in una elencazione certamente non esaustiva, data entry, archiviazione



documentale e digitale, postalizzazione o preparazione alla postalizzazione, gestione database e anagrafiche, certificazione recapito assegno di rimborso, e-mail e reclami, quality check. Include prassi, tecniche e procedure di supporto al core business, che non sono visibili al cliente finale, ma che rivestono un ruolo primario nella realizzazione di prodotti e/o servizi. E' anche l'attività svolta di interfaccia al sito Web, all'uso dei canali WhatsApp, alle lavorazioni che derivano quale immediata conseguenza delle attività di Front Office Il Front Office ed il Back Office rappresentano la struttura portante di un'azienda. Il rapporto tra queste due parti/sezioni dell'ufficio deve essere caratterizzato da una comunicazione interna bidirezionale che renda Back Office e Front Office realmente complementari. Se esiste, ed è sostenuta, una circolarità di informazioni tra Back e Front Office, i processi di accoglienza diventano il risultato del lavoro di tutta l'organizzazione. Oltre a questo, il Back Office svolge altre due funzioni essenziali per l'azienda:

- Individuare e implementare strumenti e attività che ottimizzano il workflow aziendale e migliorano le performance di servizio;
- Organizzare la struttura aziendale in modo da prevedere e risolvere in anticipo le eventuali criticità gestionali.

L'attività di Data Entry consiste nell'acquisizione, inserimento e gestione dei database aziendali e delle anagrafiche. Il Back Office svolge un ruolo operativo essenziale, in quanto l'inserimento corretto dei dati e il costante aggiornamento di ogni singola anagrafica consente all'azienda di profilare le liste per raggiungere specifici obiettivi di business.

L'archiviazione e la gestione documentale, sia cartacea che digitale, riguarda tutti i documenti, e-mail, cartelle e file digitali. Il Back Office si occupa di gestire e catalogare ciascuno di questi documenti, per renderli facilmente reperibili e/o eliminabili. In molti casi l'attività riguarda documenti con informazioni di valore legale, che devono essere conservati nel formato originale per lunghi periodi e che vanno dunque trattati con estrema attenzione per non procurare un danno all'azienda.

Certificazione recapito assegni di rimborso. Premesso che , secondo la disciplina generale, l'obbligazione di pagamento di una somma determinata di denaro deve essere estinta al domicilio del creditore (art. 1182 III comma cod. civ.), il debitore, nella fattispecie VUS COM, che scelga di utilizzare il mezzo postale ,quale canale per l'effettuazione del rimborso per inviare un assegno al proprio creditore, assume su di sé il rischio che il titolo di credito, nel tragitto, nella certificazione dell'indirizzo di recapito cui viene inviato oltreché nell'eventualità ,che lo stesso possa andare smarrito o essere addirittura sottratto ad opera di malintenzionati. Non vi è dubbio, dunque, che il creditore destinatario non abbia altra incombenza da compiere che attestare di non avere mai ricevuto l'assegno, condizione questa che obbliga la società alla riemissione di un nuovo titolo, oppure ad estinguere la propria obbligazione con altro mezzo, per esempio mediante bonifico. Nel caso di emissione di assegni di rimborso sarà pertanto necessario effettuare PREVENTIVAMENTE una attività di verifica TELEFONICA dell'indirizzo di recapito cui gli assegni verranno inviati, informando altresì il cliente dell'emissione in corso.

La gestione della email aziendali ([info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it) [energia@vuscom.it](mailto:energia@vuscom.it) [gasmetamo@vuscom.it](mailto:gasmetamo@vuscom.it) , [recuperocrediti@vuscom.it](mailto:recuperocrediti@vuscom.it) ), sia in entrata che in uscita, ha raggiunto numeri cresciuti in maniera esponenziale negli ultimi anni. L'attività di Back Office si occupa di gestire tutta questa quantità di

comunicazioni (reclami, campagne di e-mail marketing, newsletter, ecc...). Tale attività potrà essere sottoposta a revoca in relazione alla qualità del servizio reso, secondo le modalità di cui all'art.3 delle presenti Specifiche Tecniche. Il Quality Check (call di benvenuto) riguarda la verifica sugli switching attivi. Il Back Office in questo caso si occupa di ricontattare TUTTI i clienti con lo scopo di riepilogare le caratteristiche dell'offerta sottoscritta e verificare la correttezza procedurale messa in essere. Tale funzione potrà essere utilizzata al fine di sopperire ai ritardi nell'invio delle c.d. 'lettere di benvenuto'<sup>6</sup>. L'attività dovrà essere svolta prevalentemente con cadenza giornaliera. La scelta nell'utilizzo di un sistema o dell'altro è rimessa alla scelta del Committente e/o dell'Aggiudicatario concordandola appunto con il Committente stesso. La scelta definitiva dovrà risultare da documento scritto. Nel caso in cui il Committente propenda per l'attivazione del Quality check<sup>7</sup> si dovrà sottostare alla normativa in ogni tempo vigente<sup>8</sup>. Il sistema basato sulla chiamata di conferma deve essere strutturato in modo da rispettare quanto previsto dalla normativa sulla protezione dei dati personali. In modo particolare, la raccolta del

<sup>6</sup> **La lettera di conferma o lettera di benvenuto, deve:**

- a) essere inviata al domicilio del cliente finale assicurando la registrazione della data di consegna al vettore incaricato della consegna al cliente finale;
- b) informare il cliente finale che al venditore risulta stipulato un contratto di fornitura con il cliente finale medesimo, indicando il servizio oggetto del contratto e l'indirizzo di fornitura;
- c) specificare che il contratto di cui alla precedente lettera b), sarà eseguito in luogo di quello in base al quale il cliente finale è attualmente fornito, indicando la data di avvio dell'esecuzione del contratto riportata nel contratto ai sensi dell'articolo 11, comma 11.1, lettera b), punto ii), del Codice di condotta commerciale;
- d) indicare l'offerta commerciale oggetto del contratto stipulato, specificando che si tratta di un'offerta di mercato libero;
- e) indicare la data, il luogo e le modalità di stipulazione del contratto;
- f) indicare un recapito per richiedere informazioni o inoltrare un reclamo;
- g) indicare la data di consegna della comunicazione al vettore incaricato della consegna al cliente finale.

<sup>7</sup> **La chiamata di conferma deve:**

a) prevedere la registrazione della data, ora e minuti di inizio e fine della chiamata, del numero di telefono chiamato e la registrazione su supporto durevole della conversazione, previa acquisizione del consenso da parte del cliente; b) essere indirizzata a un numero telefonico riconducibile al cliente (abitazione, cellulare, ufficio); c) svolgersi, successivamente all'acquisizione del consenso del cliente alla registrazione, secondo una traccia predefinita che prevede i seguenti passaggi: i. l'operatore si qualifica indicando il nome dell'impresa di vendita e chiede al cliente di fornire le proprie generalità (nome, cognome, luogo e data di nascita); ii. l'operatore informa il cliente che l'impresa di vendita ha acquisito un contratto per la fornitura di un'utenza intestata al cliente stesso, specificando il servizio fornito e il nome dell'offerta; iii. l'operatore chiede al cliente di confermare la propria volontà di stipulare il nuovo contratto e, in caso di risposta affermativa, chiede al cliente di confermare di essere consapevole che il nuovo contratto sarà eseguito in luogo di quello attuale. In sede di acquisizione del consenso del cliente finale alla registrazione della chiamata di conferma, l'operatore telefonico informa il cliente finale circa le finalità della registrazione specificando che in caso di rifiuto il cliente medesimo non potrà fruire delle procedure di gestione dei reclami per contratti non richiesti di cui alla Parte III della presente deliberazione. Qualora il cliente non rilasci il proprio consenso alla registrazione della chiamata di conferma o il cliente non risulti rintracciabile dopo almeno 5 tentativi di contatto telefonico, il venditore provvede comunque a documentare il rispetto di quanto previsto al comma 5.3, lettere a) e b) di cui all'allegato A alla deliberazione ARERA n.153/12 modificato ed integrato con la deliberazione 208/2016/R/eel.

<sup>8</sup> **Lettera di conferma o lettera di benvenuto**, è la comunicazione scritta inviata dal venditore al cliente finale in seguito alla conclusione di un contratto attraverso forme di comunicazione a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, allo scopo di fornire al cliente ulteriore conferma della conclusione del contratto;

consenso alla registrazione deve essere effettuata secondo le modalità indicate dal Titolare del Trattamento nei documenti integrativi all'accordo ai sensi dell'art.28 Reg UE679/2016. Il sistema di registrazione dovrà rispettare i principi del privacy by design e by default previsti dal Reg. UE679/2016. Sarà inoltre necessario mettere a disposizione del Titolare del Trattamento tutte le informazioni necessarie per poter redigere una valutazione di impatto circa il sistema di registrazione delle chiamate.

L'attività di win-back, cioè la capacità di un operatore, storico come VUS COM, di riconquistare un consumatore appena perso per effetto della concorrenza di altri operatori. Conquistare un consumatore sul mercato è estremamente costoso per un operatore entrante, così la riconquista da parte di un operatore storico può avere effetti devastanti sulle finanze di un nuovo operatore e soffocare la concorrenza sul mercato. Tale attività, oggetto di incarico specifico, dovrà essere svolta con cadenza giornaliera.

Il Presidio del canale WhatsApp (energia elettrica: 3429706196, gas-metano: 3666054317, recupero crediti: 3486595085) sia in entrata che in uscita. Anche questo canale ha raggiunto numeri cresciuti in maniera esponenziale negli ultimi anni.

#### **6.5. - Il Personale adibito al Contact Center**

Il personale abilitato dovrà sempre qualificarsi all'inizio di ogni tipologia di chiamata telefonica (sia essa derivante da attività di Contact Center che da richiesta telefonica dal centralino aziendale) e, comunque, indossare sempre il tesserino di riconoscimento dell'attività svolta per conto della Committente VUS COM dove saranno riportate le generalità dell'operatore stesso. Il rispetto di tale obbligo sarà sottoposto a verifica periodica da parte del Referente del servizio. In caso di attività in cui è il Back Office a chiamare, deve essere prevista una formula introduttiva in cui l'operatore presenta brevemente lo scopo del contatto e in nome e per conto di chi questo viene stabilito, secondo le modalità definite da VUS COM. In ogni caso, devono essere fornite al cliente le opportune informazioni sul trattamento dei dati personali. Inoltre, l'operatore, al termine della telefonata, deve sempre fornire all'utente un identificativo del contatto o dell'operatore stesso, affinché il cliente abbia un riferimento unico e chiaro da citare in futuro per eventuali comunicazioni. Gli operatori alle attività di Back Office, insieme agli operatori addetti alle attività di Front Office e di Contact Center avranno accesso ad un corso di formazione di otto (8) ore riguardo le modalità con le quali è necessario approcciare al rapporto con il cliente finale. Il programma del corso è contenuto nell'Appendice n.2

#### **ART. 7 - Inizio dell'attività**

L'inizio delle attività da parte dell'aggiudicataria dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla stipula del contratto per i servizi oggetto del Bando di gara o decorrere dalla data indicata nel contratto.

##### **7.1 - Collaudo**

Entro i primi 5 (cinque) giorni lavorativi dall'attivazione del servizio le Parti procederanno al primo Collaudo del servizio riscontrando il rispetto delle presenti Specifiche Tecniche e verbalizzeranno l'esito con firma in contraddittorio dei rispettivi **Responsabili del Servizio**.

#### **ART. 8 - Volumi storici**

I Volumi storici e indicativi a riferimento delle attività inerenti all'affidamento sono riportati nella tabella 1.

#### **ART. 9 - La remunerazione del servizio e la sua durata**

L'importo presunto del contratto di servizio, stimato sulla base dei volumi storici annuali indicati al punto 8), è di euro **495.000/anno** (quattrocentonovantacinquemila/00) al netto di IVA, per un importo contrattuale complessivo pari a **990.000,00** (novecentonovantamila/00) per la durata contrattuale di mesi 24 (ventiquattro) di cui Euro 4.000,00 (quattromila/00) per gli oneri di sicurezza, riferito ad un periodo contrattuale di 24 (ventiquattro) mesi.

Tali importi si intendono accettati e riconosciuti convenienti dal Fornitore del Servizio in base ai suoi calcoli ed a tutto suo rischio.

Nessun altro maggiore onere rispetto a quanto indicato spetta al Fornitore del Servizio, in quanto si intende compreso nei prezzi che esso avrà ritenuto di accettare, con calcoli di sua convenienza. In esso sono infatti compresi e compensati tutti gli oneri derivanti dall'applicazione delle norme e delle prescrizioni contenute e richiamate nelle presenti Specifiche Tecniche e nell'Offerta tecnica formulata dal fornitore del servizio, oltre ovviamente il compenso per tutti gli oneri afferenti all'esecuzione delle prestazioni.

L'affidamento ha la durata di mesi 24 (ventiquattro) con possibilità di rinnovo, a richiesta del Committente con raccomandata A/R da formulare entro 3 mesi dalla scadenza, per un periodo di ulteriori mesi 12 (dodici) alle stesse condizioni economiche di aggiudicazione.

Saranno rimborsati a consuntivo i costi, opportunamente rendicontati, per il traffico telefonico in uscita per l'attività di richiamata.

Resterà a totale carico di VUS COM il costo della gestione e del traffico telefonico derivante dal Numero Verde 800-904277 (da rete fissa) e 0742-718833 (da rete mobile).

#### **ART.10 - Pagamento e tempi di fatturazione**

La fatturazione sarà effettuata mensilmente, per un importo pari ad 1/12 del prezzo annuo del servizio in assegnazione, oltre ad eventuali conguagli.

Il pagamento della fattura sarà effettuato a 30 (trenta) giorni tramite bonifico bancario data originale fattura fine mese, a seguito della verifica di conformità della fornitura/prestazione effettuate.

L'effettuazione dei pagamenti resta subordinata all'invio della fattura sul Sistema di Interscambio (SDI) e di tutti gli ulteriori eventuali documenti giustificativi entro il 15 del mese successivo a quello di competenza del costo.

In caso di emissione di fattura irregolare, il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di intervenuta contestazione da parte di VUS COM.

#### **ART. 11 - Statistiche e Reportistica**

Sarà compito dell'Affidataria fornire a VUS COM, con cadenza mensile, la rendicontazione statistica dell'attività resa tramite la gestione del servizio di Front Office, di Back Office, Contact Center. La cadenza almeno si rende necessaria ai fini del monitoraggio dell'attività resa nei

confronti delle richieste della clientela. Tale rendicontazione sarà redatta sulla base del modello messo a disposizione dal Committente.

## **ART. 12 – Standard di Servizio per il servizio di Contact Center**

### **12.1 Parametri e livello di servizio per l'attività di Contact Center (Riferimento TIQV di ARERA)**

Dovranno essere rispettate le specifiche previste dalla Parte III del TIQV di ARERA

Ai fini della definizione degli standard generali di qualità dei Contact Center vengono definiti i seguenti indicatori:

1. Accessibilità al servizio (AS);
2. Tempo medio di attesa (TMA);
3. Livello del servizio (LS).

#### **Accessibilità al servizio (AS)**

L'indicatore accessibilità al servizio (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del Contact Center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal venditore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale. Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con operatore.

#### **Tempo medio di attesa (TMA)**

Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. L'indicatore tempo medio di attesa (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

#### **Livello di servizio (LS)**

L'indicatore livello di servizio (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

#### **Standard generale di qualità del Contact Center**

Gli standard generali di qualità dei Contact Center per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 23 TIQV, comma 23.1, sono definiti dalla seguente Tabella - Standard generali di qualità dei Contact Center (Deliberazione 27 novembre 2014 508/2014/R/com).

Indicatore	Standard Generale
Accessibilità al servizio	AS >95%
Tempo Medio di Attesa	TMA <180 sec.
Livello di Servizio	LS >85%

La rilevazione degli indicatori è effettuata a livello di ciascun Servizio/Numero Verde a cadenza mensile; lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale.

#### **Obblighi di registrazione**

Il Fornitore ha l'obbligo di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta al Contact Center, i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori TMA e LS:

- a) data e istante di inizio della chiamata;
- b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
- c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
- d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno).

Il venditore registra inoltre le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili il livello effettivo dell'indicatore AS.

#### **Livelli di servizio outbound**

Le prestazioni in outbound devono essere risolte con esito positivo (acquisizione dei dati, ecc...) nel 60% del totale delle chiamate.

#### **12.2. - Report Statistici per il Contact Center**

Il Fornitore del servizio è tenuto a produrre Reports statistici comprendenti la produzione di tutti i report (analitici e sintetici) contenenti i dati relativi alla valutazione del raggiungimento di parametri di servizio, distintamente evidenziati per ogni tipo di attività richiesta, nonché elementi qualitativi che consentano la corretta valorizzazione dei corrispettivi previsti per i servizi erogati del Fornitore del Servizio.

Altresì dovranno essere prodotti report statistici di monitoraggio dei parametri, qualitativi e quantitativi, che consentano a VUS COM di verificare il livello generale di servizio; VUS COM, esaminati i dati risultanti dai report, potrà richiedere al Fornitore del Servizio aggiustamenti tecnici ed organizzativi. Sarà cura del Fornitore del Servizio mettere a disposizione di VUS COM i report con cadenza MENSILE ed ogni qual volta ci sarà specifica richiesta. Tutte le tipologie di report verranno esaminate congiuntamente in incontri programmati su richiesta di VUS COM.

#### **Verificabilità dei dati**

Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento il Fornitore del servizio:

- mantiene gli strumenti informatici di cui si avvale continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti

- assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria da VUS COM; in ogni caso l'Aggiudicataria dovrà garantire a VUS COM l'accesso diretto ai dati dell'ACD e del CRM.
- conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

#### Controllo del Servizio Erogato (AUDIT)

Comprende le attività di seguito elencate:

- Monitoraggio dei dati statistici su base settimanale, con dettaglio quotidiano.
- Auditing sulla qualità del servizio erogato tramite affiancamento.
- (Eventuali) Mystery calls effettuate da VUS COM, con cadenza mensile in quantità tale da costituire campione significativo.
- Monitoraggio remoto.

#### **12.3 Livello di servizio per l'attività di gestione sistema Whatsapp**

La presa in carico della richiesta proveniente dal sistema di messaggistica Whatsapp deve essere effettuata entro il 5° giorno lavorativo successivo al primo messaggio ricevuto. Il rilascio di tale richiesta deve avvenire entro il 5° giorno lavorativo successivo alla presa in carico.

#### **ART.13 - Penali**

Le parti danno atto che il servizio di cui trattasi si svolge sulla base di reciproco riconoscimento delle qualità professionali e che la qualità del servizio sarà soggetta a continuo controllo. Il servizio fornito è di importanza strategica per VUS COM in quanto può creare o far modificare al cliente che lo contatta l'immagine di VUS COM quale società efficiente di gestione del servizio di vendita gas naturale ed energia elettrica; pertanto, un servizio fornito in maniera non ottimale e soprattutto reso nel mancato rispetto delle specifiche normative di settore che si danno per conosciute con la partecipazione alla presente gara, non potrà in alcun modo essere accettato da VUS COM.

L'Affidataria si obbliga ad avvalersi di personale di fiducia, di **provata diligenza nei confronti dei clienti** con i quali gli stessi si dovranno confrontare; pertanto, VUS COM si aspetta la massima educazione e cortesia, per cui inadempienze verso i clienti, come il mancato rispetto di anche una sola delle clausole contrattuali, potranno essere motivo di contestazione e di applicazione di singola penalità.

Altresì, il contratto di servizio potrà essere risolto con effetto immediato, salvo il risarcimento dei danni, nel caso di grave danno di immagine derivante dal comportamento del personale dell'Aggiudicataria.

#### **13.1 Penali generiche**

a) In caso di inadempimento degli obblighi contrattuali assunti, per cause non dipendenti da forza maggiore o da fatto imputabile al Committente, l'Aggiudicataria è tenuta al pagamento di una penale per ogni infrazione in misura compresa tra lo 0,03% e lo 0,1% dell'ammontare netto contrattuale annuale, per ogni giorno, naturale e consecutivo, di ritardo in relazione all'entità delle

conseguenze legate al ritardo, e comunque complessivamente non superiore al 10%, fermo restando il caso di risoluzione di diritto.

b) Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al precedente comma verranno contestati all'Aggiudicataria per iscritto dal Responsabile del Servizio VUS COM, referente per l'esecuzione del contratto.

c) L'Aggiudicataria dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al referente dell'esecuzione del contratto nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio del Committente ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

d) Nel caso di applicazione delle penali, il Committente provvederà a recuperare l'importo sulla fattura del mese in cui si è verificato il disservizio ovvero, in alternativa, ad incamerare la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

e) L'applicazione della penale non esonera l'Aggiudicataria dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente.

f) L'applicazione delle penali non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dal Committente.

### **13.2 Penali per il livello di servizio di Contact Center**

Inosservanza dei livelli di servizio richiesto su media mese (consegnati al Responsabile Tecnico della Committente entro il 30° giorno successivo all'ultimo giorno di servizio di competenza del servizio reso).

I parametri di misura del livello di servizio definiti in precedenza (accessibilità al servizio, tempo medio di attesa, livello di servizio), con l'esclusione dei periodi di interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore e non imputabili all'Aggiudicataria (compresi scioperi, interruzioni delle forniture di energia elettrica, connettività ecc.), costituiscono la base per determinare quanto segue:

- Per l'inosservanza, su media mese, di UNO qualsiasi dei tre parametri si applica la decurtazione di Euro 200,00 (duecento/00) sulla fattura relativa al mese;
- Per l'inosservanza, su media mese, di DUE qualsiasi dei tre parametri si applica la decurtazione di Euro 500,00 (cinquecento/00) sulla fattura relativa al mese;
- Per l'inosservanza, su media mese, di TUTTI e TRE i parametri si applica la decurtazione di Euro 1.500,00 (millecinquecento/00) sulla fattura relativa al mese;
- Per accertata carenza delle infrastrutture a carico dell'Aggiudicataria rispetto a quelle richieste dalle presenti Specifiche Tecniche e in caso di mancata regolarizzazione nel termine perentorio di giorni 30 (trenta) si applica la decurtazione del 15% sull'importo del canone mese relativo all'accertamento, VUS COM si riserva la facoltà di rescindere il contratto, in aggiunta all'applicazione di quanto sopra definito, nel caso di non ottemperanza di uno o più livelli di servizio stabiliti (AS/TMA/LS) per un periodo di 3 (tre) o più mesi consecutivi.



### **13.3. Penali per errate o incomplete risposte ai clienti del Servizio Telefonico e del Front Office aziendale.**

Nel caso di errate o inesatte risposte somministrate ai clienti finali siano essi del Servizio Telefonico, del Front Office e del Back Office non coerenti con quanto normativamente previsto o con quanto impartito nella formazione periodica o rispetto a quanto contenuto nelle procedure ed istruzioni operative fornite, nonché nei remainder del Referente Tecnico del servizio di VUS COM, o non siano state fornite motivazioni valide, per ciascuna operazione ricadente in queste fattispecie, segnalata a VUS COM (anche dal Cliente finale) e dalla medesima accertata, la stessa applicherà una penale pari a 100,00 euro a detrarre nell'autorizzazione a fatturare successiva all'inadempienza contestata, oltre ad eventuali costi sostenuti da VUS COM per il risolvere il problema generato o rispondere al cliente finale in vece dell'Aggiudicatario.

### **13.4. Penali per errate lavorazioni di Back Office**

Nel caso di errate lavorazioni o lavorazioni non conformi alle modalità previste, oppure ancora di ripetizione nel tempo del medesimo errore per più di due (2) volte, alla cui contestazione non sia posta in essere un'azione correttiva o non siano state fornite motivazioni valide, per ciascuna operazione errata, VUS COM applicherà una penale pari a 100,00 euro nell'autorizzazione a fatturare successiva all'inadempienza contestata.

Nel caso di mancato rispetto dei tempi e delle modalità di esecuzione delle attività previste, di cui anche all'art.13.3, VUS COM si riserva il diritto di ottenere la riconsegna immediata del materiale non lavorato al fine di procedere direttamente al perfezionamento delle pratiche e di applicare una penale cumulativa 'a pacchetto pratiche' pari a euro 500,00.

### **13.5. Penali per mancata comunicazione relativa al funzionamento del servizio automatico di autolettura.**

La mancata comunicazione relativa al non funzionamento del servizio di autolettura comunicata alla Committente con un ritardo superiore alle 24 (ventiquattro) ore rispetto all'avvenuta conoscenza del fatto, anche per il tramite di comunicazione/segnalazione scritta da parte del cliente finale, costituisce inadempienza grave. VUS COM applicherà una penale pari a 200,00 euro per ogni giorno di ritardo nella suddetta comunicazione a valere nell'autorizzazione a fatturare successiva all'inadempienza contestata.

### **13.6 Penalità nella valutazione dei servizi di Front Office, Back Office e Contact Center. Livello di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza**

La società Affidataria dovrà accettare l'applicazione del Modello di controllo circa l'utilizzo di strumenti operativi per la valutazione e il miglioramento della performance dell'erogazione del proprio servizio. Tale attività ha quale obiettivo esclusivamente il miglioramento del grado di soddisfazione della clientela finale.

La qualità dei servizi è un rilevante aspetto caratterizzante la performance di una azienda, analogamente alla capacità di operare secondo criteri di efficienza e nel rispetto dei vincoli di bilancio. Nel breve sarà attivato un sistema automatico di Customer Satisfaction, volto a far emergere eventuali criticità nella gestione ordinaria, specialmente in ordine agli aspetti metodologici/procedurali da rispettare.

Il sistema adotterà una diversa prospettiva di analisi del miglioramento della performance in ottica di Customer Satisfaction. Piuttosto che focalizzare soltanto l'interazione tra "cliente/utente" e unità direttamente preposte all'erogazione dei servizi, la problematica sarà approfondita in maniera più "completa" al fine di comprendere le criticità e il "generatore del livello di prestazione" connessi allo svolgimento dei processi gestionali da cui deriva il conseguimento del 'prodotto-soddisfazione'. La società potrà fornire all'Aggiudicatario sistemi formali a supporto dei processi, mirati a supportare la misurazione della performance, il benchmarking, e una migliore allocazione delle risorse da parte dell'outsourcer in funzione del risultato finale ottenuto. Nella gestione di questa attività, sia da parte dell'Aggiudicatario che del Committente si dovrà evitare di produrre 'effetti collaterali' tipo:

- un aumento della burocratizzazione, in virtù di
  - una focalizzazione sul dato, anziché sull'informazione;
  - un'attenzione eccessiva verso il rispetto di scadenze per la produzione di rapporti informativi, anziché anzitutto verso l'analisi dei fabbisogni di informazione da soddisfare;
  - un'enfasi eccessivamente riposta sull'elaborazione informatica dei dati e troppo poco, invece, sull'analisi degli aspetti organizzativi;
- una visione statica e parziale del sistema di rilevazione rilevante per l'adozione delle 'modifiche da effettuare alle scelte gestionali correnti', che potrebbero essere causa di decisioni impulsive o non ponderate;
- una scarsa comunicazione alla comunità degli esiti e delle politiche intraprese tra tutti gli attori della filiera, intesi come Fornitore del Servizio e Committente.

In buona sostanza, lo sviluppo del sistema di controllo di qualità non deve produrre solo una illusione di controllo e al tempo stesso deve essere 'libero' dal rischio di manipolazione nella valutazione dei risultati. In virtù della crescente complessità dell'attività da porre in essere è necessario adottare altresì, al fine di evitare un'azione meccanicistica dell'attività, una politica di formazione del personale orientata all'apprendimento. Tale tipo di apprendimento consiste nel dotare ognuno della consapevolezza delle cause sottostanti ai fenomeni nella loro gestione.

Ciò significa che la performance non può essere considerata soddisfacente solo perché le azioni del Responsabile incaricato siano conformi a quanto prescritto da leggi, regole e procedure. Questo è solo il livello di partenza. Sono richieste anche capacità di generare sinergie, di comunicare e sincronizzare le strategie tra diversi 'attori' coinvolti nei sistemi in cui si è chiamati ad operare. Il tutto in ottica di una visione condivisa da parte dei diversi "attori" coinvolti.

Quanto sopra determina l'esigenza di nuovo approccio al planning e al controllo da parte dei Responsabili, sia dell'Aggiudicatario sia del Committente.

**In particolare, sarà compito del Referente Interno del Committente, nell'ambito di tale sistema, relazionare con cadenza trimestrale circa il livello qualitativo prodotto reso e quello percepito proponendo anche eventuali correzioni da apportare al sistema di gestione delle attività di cui alle presenti Specifiche Tecniche.**

Il sistema di controllo della qualità del servizio prevede all'attivazione di un servizio di 'customer care' preventivo rispetto alla risoluzione del problema segnalato. Tale attività dovrà trovare

riscontro con quanto contenuto nella modulistica utilizzata, nella sua corretta compilazione e nelle attività comportamentali obbligatorie (in primis l'adozione del tesserino di riconoscimento) Infine, in presenza di una Richiesta di Risposta a Reclami, Richieste scritte di informazioni, Rettifica di fatturazione, nelle sue attività di Customer Satisfaction, la società VUS COM procederà a richiamare il cliente ancor prima della produzione della relativa risposta riscontrando l'operatore cui sono indirizzate le eccezioni che il cliente solleva. Al fine di uniformare le penalità cui è sottoposta la società a quelle che dovrà sopportare l'Aggiudicatario verranno adottati i medesimi indicatori, stabiliti da ARERA e che generano indennizzi automatici

#### **Indicatori di qualità ripartiti per servizio (Front Office, Back Office, Contact Center)**

- **Reclami scritti** presentati dai clienti finali  
Tempo MASSIMO di risposta alla Committente (tramite istruttoria scritta funzionale alla predisposizione della risposta ufficiale a cura della Committente) dalla data di ricezione del reclamo presentato dal cliente attraverso i canali preposti, nel rispetto dei requisiti minimi di presentazione (ART. 8 del TIQV) e dell'utilizzo del modulo di risposta di cui allegato Appendice 6:  
5 giorni lavorativi.  
Oltre 5 giorni lavorativi ma entro 10 giorni lavorativi  
Penale: 150,00 euro  
Oltre 10 giorni lavorativi  
Penale: 300,00 euro
- **Richieste scritte di informazioni** presentate dai clienti finali  
Tempo MASSIMO di risposta alla Committente (tramite istruttoria scritta funzionale alla predisposizione della risposta ufficiale a cura della Committente) dalla data di ricezione della richiesta scritta di informazione presentata dal cliente attraverso i canali preposti e nel rispetto dell'utilizzo del modulo di risposta di cui allegato Appendice 6:  
5 giorni lavorativi.  
Oltre 5 giorni lavorativi ma entro 10 giorni lavorativi  
Penale: 100,00 euro  
Oltre 10 giorni lavorativi  
Penale: 200,00 euro

#### **13.7 Penalità per reiterazione di comportamenti in violazione delle disposizioni delle presenti specifiche tecniche, commesse dallo stesso operatore.**

Nel caso in cui, si documenti e si accerti la ripetuta violazione, da parte del medesimo operatore, per almeno tre volte delle medesime attività operative, e comunque dopo almeno tre contestazioni scritte dal parte del Committente, cui non sia stata data risposta o la cui risposta sia stata valutata non accettabile, l'operatore in oggetto dovrà essere rimosso dall'incarico ed adibito ad altra attività.

#### **ART.14 - Riservatezza e Inquadramento delle Attività rispetto al Reg. UE 2016/679**

Nell'ambito dei loro rapporti contrattuali, le parti si impegnano a rispettare i regolamenti in vigore applicabili al trattamento dei dati personali e, in particolare, il Reg. UE 2016/679 (di seguito

"GDPR") e il D.lgs. 196/2003 e s.m.i. Le parti si danno reciprocamente atto di aver ricevuto le rispettive informative sul trattamento dati personali ex art.13 Reg. UE 2016/679 e di utilizzare i dati dell'altra parte nel pieno rispetto della normativa vigente ed al solo fine di adempimento di tutte le obbligazioni reciprocamente derivanti dal presente contratto.

L'Aggiudicatario del servizio, per effetto della sottoscrizione del contratto, è nominato, con apposito atto negoziale ai sensi dell'art. 28 del GDPR (Appendice N.4), "Responsabile del trattamento" in relazione alle attività connesse alla esecuzione della presente fornitura.

Le parti convengono che al termine dell'attività di trattamento il Responsabile non avrà più alcun titolo di accedere alla banca dati esistente presso VUS COM e comunque a detenere, utilizzare e/o comunicare a terzi dati personali conosciuti e gestiti nell'esecuzione del contratto. Il Responsabile si impegna a sottoporre a controllo i propri impianti di trattamento su richiesta del titolare, ai fini della verifica dell'esecuzione dei provvedimenti precedentemente esplicitati.

Ove predisposte e rese disponibili, gli operatori telefonici, di Front Office e di Back Office, per erogare il servizio, consultano le procedure messe a disposizione dall'Aggiudicante, il cui contenuto rimane comunque strettamente confidenziale e utilizzabile al solo fine dell'espletamento del servizio oggetto del presente contratto.

#### **ART. 15 - Sicurezza e Personale**

L'Affidataria si impegna all'osservanza di tutte le vigenti norme di sicurezza nei confronti del proprio personale e nei confronti di terzi o cose che possano trovarsi nel luogo dei lavori così come previsto dal D.Lgs.81/08 e successive integrazioni. Inoltre, garantisce che lo svolgimento dell'incarico avviene come atto di lavoro autonomo. L'Affidataria nell'espletamento dell'incarico agisce in autonomia e con piena responsabilità, per quanto di propria competenza, sollevando VUS COM da qualsiasi responsabilità derivante da possibili incidenti, infortuni, danni a terzi o altro.

##### **15.1. Accesso ai luoghi di lavoro. Gestione della Pandemia da Covid-19. Valido sino a dichiarazione di cessata pandemia.**

E' fatto obbligo di rispettare la normativa emanata (e quella eventualmente emananda) per ogni tempo vigente. In particolare, tutti i lavoratori occupati nel servizio sono tenuti a possedere e a esibire, dietro richiesta, i Certificati Verdi. Il possesso e l'esibizione, su istanza, del Certificato Verde, sono richiesti per accedere ai luoghi di lavoro. E' il datore di lavoro a dover salvaguardare il rispetto delle prescrizioni.

I controlli saranno posti in essere, preferibilmente, all'accesso ai luoghi di lavoro e, nel caso, anche a campione. Il datore di lavoro, ulteriormente, individua il soggetto incaricato dell'accertamento e della contestazione delle possibili violazioni.

# APPENDICE 1

## Programma dei Corsi relativamente alla Vendita del GN e alla commercializzazione di EE

### Condizioni economiche di fornitura gas

**SCOPO:** Fornire un quadro esaustivo sull'evoluzione delle condizioni economiche di fornitura ai clienti finali.

**CONTENUTI:**

- Lo sviluppo della concorrenza
- Gli attori della filiera gas
- Il servizio di tutela
- Le condizioni economiche di tutela
- I dati di misura e le stime di consumo
- Il processo di fatturazione
- La bolletta gas naturale
- Le proposte commerciali sul mercato libero
- Esercitazione con analisi di dettaglio e scomposizione voci di costo riportate in bolletta

*Durata media del corso: 6 ore*

### Il sistema indennitario - CMOR

**SCOPO:** Descrivere il funzionamento del Sistema Indennitario secondo quanto previsto dalla delibera 593/2017 che ne prevede il trasferimento sulla piattaforma del SII e ne estende l'applicazione al settore del gas naturale.

**CONTENUTI:**

- Descrizione degli scambi di comunicazione tra tutti gli attori coinvolti nel processo
- Indicazione delle modalità di calcolo del CMOR
- Descrizione dei flussi con il relativo contenuto
- Obblighi di rendicontazione che coinvolgono gli operatori

*Durata media del corso: 6 ore*

### La regolazione della qualità della vendita (TIQV) e il TICO

**SCOPO:** Fornire un esame approfondito del testo del TIQV così come riformato dalla delibera 413/2016/R/com e un quadro completo relativo alla nuova regolazione della qualità dei servizi di vendita del gas e dell'energia elettrica, in particolar modo alla gestione dei reclami e all'eventuale fase di contenzioso con i clienti finali.

**CONTENUTI:**

- Il contesto normativo
- Il testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale
- Gli standard di qualità commerciale
- La qualità dei servizi telefonici

*Durata media del corso: 6 ore*

### Le tariffe di vendita dell'energia elettrica

**SCOPO:** Fornire una panoramica completa sul sistema elettrico italiano, ovvero su come l'energia elettrica viene prodotta, trasmessa, distribuita e venduta ai clienti finali; indicare il ruolo dei principali attori del sistema elettrico, analizzare nel dettaglio le ultime novità introdotte dalla regolazione e le componenti di costo che vanno a costituire la bolletta elettrica per la fatturazione dell'energia.

**CONTENUTI:**

- Introduzione su grandezze tipiche del servizio (potenza elettrica, energia attiva, energia reattiva)
- La descrizione della struttura e del funzionamento del sistema elettrico italiano
- Il ruolo dei principali attori del sistema elettrico e del mercato elettrico italiano
- Le principali novità introdotte da ARERA per la vendita dell'EE nell'anno in corso
- La maggior tutela e il mercato libero
- Le tariffe elettriche per la vendita a utenti domestici (dettaglio delle componenti di costo, imposte, addizionali e iva)
- Le tariffe elettriche "altri usi", per la vendita a utenti business in bassa, media tensione
- Esercitazione con analisi di dettaglio e scomposizione delle voci di costo riportate in bolletta

*Durata media del corso: 6 ore*

### L'evoluzione del mercato del gas e dell'energia elettrica

**SCOPO:**

Tratteggiare i caratteri essenziali della riforma del settore energia in Italia, inserendola nel contesto della medesima riforma operata a livello comunitario e presentare i suoi effetti sui mercati del gas naturale e dell'energia elettrica.

**CONTENUTI:**

- Il quadro normativo comunitario
- La separazione delle filiere energetiche
- Gli operatori della filiera
- Le relazioni clienti – fornitori
- Tutela e mercato libero
- Gli interventi a favore dello sviluppo della concorrenza
- I principali provvedimenti operativi disciplinati dall'ARERA nel settore gas ed energia elettrica

*Durata media del corso: 6 ore*

#### Condizioni contrattuali e condotta commerciale

**SCOPO:** Fornire un quadro completo in merito alla tematica delle condizioni contrattuali di vendita del gas naturale e dell'energia elettrica, nonché della condotta commerciale da adottare all'atto della formalizzazione di offerte e/o di gestione di casistiche di contratti non richiesti.

**CONTENUTI:**

- La tutela del cliente finale
- Le condizioni contrattuali nei regimi di tutela
- I contratti di vendita su libero mercato
- La condotta commerciale nella presentazione delle offerte
- Il recesso e il diritto di ripensamento
- Le offerte TUTELA Simile
- Le offerte PLACET

*Durata media del corso: 6 ore*

#### La gestione delle morosità nella vendita gas ed energia elettrica

**SCOPO:** Fornire un quadro completo in merito alle tematiche di morosità del settore gas ed energia elettrica, nell'ottica dell'impresa di vendita e nel rispetto delle relative peculiarità, alla luce delle più recenti novità. Nel corso vengono affrontati, in particolare, i temi della costituzione in mora, passando per la sospensione della fornitura fino alla possibilità di interrompere definitivamente il rapporto con il cliente finale sul punto di fornitura.

**CONTENUTI:**

- I Testi Integrati di Morosità (TIMG e TIMOE)
- La risoluzione contrattuale e gli effetti sul rapporto distributore/venditore
- I servizi di ultima istanza
- Gestione cliente moroso (garanzie, interessi di mora, rateizzazione, costituzione in mora)
- La procedura di sospensione/interruzione
- Morosità e switching

*Durata media del corso: 6 ore*

#### Bolletta 2.0 e fatturazione consumi di energia elettrica e gas naturale

**SCOPO:** Definire un quadro completo in merito a Bolletta 2.0 fornendo alle società di vendita gli strumenti atti a garantire la compliance normativa.

**CONTENUTI:**

- Il processo di riforma: Bolletta 2.0
- La bolletta sintetica
- Gli elementi di dettaglio
- Mercato libero vs. tutela
- Il Glossario e la Guida alla lettura

*Durata media del corso: 6 ore*



**Sede legale**

Foligno: Via Gramsci, 54

Tel. 0742/71881

Fax 0742/718888

E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)

PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

# APPENDICE N.2

## LA GESTIONE DEL FRONT OFFICE

---

### OBIETTIVI

Il percorso consente di conoscere e approfondire le caratteristiche e i ruoli lavorativi del Front Office. L'ingaggio del cliente finale e la proposta alla sottoscrizione dei servizi forniti non eventualmente ancora in fornitura con VUS COM. I principi del trattamento dei dati personali e il Regolamento Europeo sulla protezione dei dati.

### ARGOMENTI TRATTATI

**Il ruolo del Front Office alla base del servizio aziendale.** L'identificazione dei clienti, tipologie e caratteristiche, approcci culturali all'accoglienza, **l'identificazione del ruolo del Front Office rispetto alle richieste dell'impresa:** filtro, immagine, qualità.

**La comunicazione.** Il rapporto di transazione ed il rapporto di relazione, l'erogazione del servizio ed il momento della verità, comunicazione e qualità della relazione nei differenti contesti (comunicazione telefonica, accoglienza, gestione delle criticità, comunicazione non verbale e prossimità, l'immagine personale e l'immagine aziendale).

**Il post servizio.** La gestione del reclamo e della lamentela, la percezione del cliente e la qualità del servizio realmente fornito

**Il trattamento dei dati personali.** Le nozioni principali sul tema della protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), trattando in particolare i seguenti argomenti:

- Principi del Regolamento 2016/679
- Attori del trattamento dati personali
- Gli adempimenti e il sistema organizzativo
- Diritti degli interessati
- Rispetto delle procedure e delle misure di sicurezza adottate
- Documenti del GDPR

# APPENDICE N.3

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI ALLO SPORTELLO (fac-simile – i questionari definitivi verranno predisposti da apposita società specializzata)

Gentile Signora, VUS COM sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi erogati allo sportello. La società sarebbe lieta di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati. Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri clienti finali o da componenti del campione di utenti.

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)

A1. Il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
A2. L'orario di apertura degli uffici è adeguato	1	2	3	4	5	6
A3. La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	1	2	3	4	5	6
A4. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	1	2	3	4	5	6
A5. Come valuta la gestione degli accessi fisici agli sportelli viste le misure anti Covid adottate (esempio: un solo membro per nucleo familiare, obbligo mascherina, rilevazione della temperatura)?	1	2	3	4	5	6
A6. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	1	2	3	4	5	6
A7. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	1	2	3	4	5	6
A8. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	1	2	3	4	5	6
A9. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	1	2	3	4	5	6
A10. La serie delle operazioni richieste per ottenere il servizio è chiara	1	2	3	4	5	6
A11. Come valuta le modalità alternative (telefono, mail) adottate per l'accesso agli sportelli?	1	2	3	4	5	6
A12. Gli ambienti sono puliti	1	2	3	4	5	6
A13. Gli ambienti sono confortevoli	1	2	3	4	5	6
A14. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	1	2	3	4	5	6
A15. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi eliminacode, etc.)	1	2	3	4	5	6
A16. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
A17. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
A18. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6
A19. Il servizio mi stato erogato senza inconvenienti	1	2	3	4	5	6
A20. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6

Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)

A21. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
A22. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
A23. Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
A24. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
A25. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6
A26. È facile effettuare reclami / proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
A27. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	2	3	4	5	6

#### PROFILO UTENTE

Sesso M F	
Anno di nascita	
Professione Operaio o Impiegato o Dirigente o Commerciante o Libero prof. o Pensionato o Studente o Disoccupato o Altro o	
Tipo di utenza o Residenziale o Condominio o Artigianale/Industriale o Commerciale o Altro	
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)	

A28. Utilizza il sito web?	
A29. Se si alla domanda A28 Le informazioni sul sito web sono chiare e comprensibili?	
A30. Sarebbe interessato a ricevere una nostra newsletter?	
A31. Utilizza l'APP gratuita per avere informazioni sui suoi servizi attivi con noi?	
A32. Vorrebbe che VUS COM utilizzi fonti di energia rinnovabile a tutela dell'ambiente anche se queste sono più costose delle fonti fossili?	
A33. Vorrebbe che VUS COM investa in innovazione?	
A34. Vorrebbe che VUS COM garantisca prospettive occupazionali stabili al territorio?	
A35. Vorrebbe che VUS COM generi opportunità economiche in altri settori produttivi o imprese, ovvero che favorisca lo sviluppo dell'economia del territorio?	
A36. Vorrebbe che VUS COM coinvolga l'utente nella realizzazione di progetti volti alla tutela dell'ambiente?	
A37. Vorrebbe che VUS COM coinvolga qualche associazione di tutela dei consumatori nello sviluppo dei propri prodotti commerciali?	

**Sede legale**

Foligno: Via Gramsci, 54

Tel. 0742/71881

Fax 0742/718888

E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)

PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

# APPENDICE N.4

**ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI  
AI SENSI DELL'ART.28 DEL REG.UE 2016/679**

**IL PRESENTE ACCORDO È CONCLUSO TRA:**

**VUS COM S.R.L.** con sede legale in Foligno (PG), Via Antonio Gramsci, 54 - C.F./P.IVA 02635680545  
rappresentato da SABATINI VALENTINA (qui di seguito, "il Titolare del trattamento")

**E**

\_\_\_\_\_ con sede legale in \_\_\_\_\_, CF/P.IVA  
\_\_\_\_\_ rappresentato da \_\_\_\_\_ (qui di seguito, "il  
Responsabile del trattamento")

di seguito individualmente la "Parte" e congiuntamente le " Parti"

di seguito individualmente la "**Parte**" e congiuntamente le " **Parti**"

**PREMESSO CHE:**

- A) le Parti riconoscono ed accettano che per il Responsabile del Trattamento si rende necessario trattare Dati Personali per conto del Titolare del Trattamento;
- B) in virtù di tali attività di trattamento, ed al fine di consentire al Titolare del Trattamento di rispettare gli obblighi normativi allo stesso imposti dal Regolamento 2016/679 (di seguito anche " GDPR") e da ogni altra Legge Applicabile, le Parti hanno convenuto di stipulare il presente Accordo;
- C) \_\_\_\_\_ è incaricata a trattare dati personali per conto dello stesso Titolare in qualità di Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art.28 del GDPR ed a fornire i servizi delegati conformemente a quanto previsto dagli accordi contrattuali e dalle indicazioni specifiche previste dal presente Accordo;

Tutto ciò premesso, le Parti

**convengono quanto segue:**

**ART.1 – Premessa**

**1.1** Le premesse e l'**Allegato A** costituiscono parte integrante ed essenziale del presente accordo e formano con esso pattuizione espressa.

**ART.2 – Descrizione delle prestazioni del Responsabile del Trattamento**

**2.1** Il Responsabile del Trattamento è autorizzato ad eseguire, per conto del Titolare, i trattamenti di dati personali necessari per fornire il servizio od i servizi seguenti: Front Office, di Back Office, Contact Center per i clienti e/o potenziali clienti di VUS COM S.R.L. in particolare, ma non esclusivamente, per le attività legate ai territori serviti da VUS COM

**2.2** Le finalità del trattamento connesse all'erogazione di detti servizi sono:  
Adempiere al contratto di servizio.

**2.3** I dati oggetto del trattamento sono:

- Dati identificativi
- Dati di contatto
- Documenti di identità
- Dati bancari
- Dati identificativi della fornitura
- Permesso di soggiorno
- Dati catastali relativi all'immobile

**2.4** Le categorie di soggetti interessati al trattamento sono:

- Clienti
- Potenziali clienti

**ART.3 – Durata del contratto**

Il presente accordo entra in vigore a far data dalla sottoscrizione e rimarrà in vigore ed avrà effetto fino alla successiva risoluzione o scadenza del contratto di servizi. In seguito all'entrata in vigore dell'Accordo, le sue disposizioni si applicano anche a qualsiasi Trattamento di Dati Personali iniziato prima della sua sottoscrizione.

**ART.4 – Obblighi del Responsabile del Trattamento nei confronti del Titolare**

Istruzioni generali

Il Responsabile del Trattamento si impegna a:

4.1.1 trattare i dati solo per la finalità o le finalità sopra specificate e per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali;

4.1.2 trattare i dati conformemente alle istruzioni documentate dal Titolare di cui al presente accordo, e/o previste nel contratto di servizi e/o in successivi atti integrativi ai già menzionati documenti. Se il Responsabile del trattamento considera che una istruzione costituisca una violazione del Regolamento europeo sulla protezione dei dati o di tutte le altre disposizioni delle leggi dell'Unione o delle leggi degli stati membri relative alla protezione dei dati, deve informare immediatamente il Titolare del trattamento in forma scritta;

Inoltre, se il Responsabile del Trattamento è tenuto a procedere ad' un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, in virtù delle leggi dell'Unione o delle leggi dello stato membro al quale è sottoposto, deve informare il Titolare del trattamento di quest'obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che le leggi interessate proibiscano una tale informazione per motivi importanti di interesse pubblico.

4.1.3 tenere conto di ogni aspetto del GDPR, fin dalla fase di progettazione in ogni progetto di trattamento dei dati, che gli venga richiesto dal Titolare e fornire la necessaria consulenza qualora il progetto venga disegnato e realizzato dal Titolare stesso o da terzi incaricati;

4.1.4 garantire la riservatezza dei dati a carattere personale trattati nell'ambito del presente accordo anche controllando che tutte le persone autorizzate si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposte ad un obbligo legale appropriato di segretezza;



4.1.5 adibire apposito referente, segnalando un punto di contatto (ad esempio, un indirizzo di posta elettronica aziendale) al Titolare; nel caso di nomina di un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) dovranno essere comunicati anche i dati di contatto di quest'ultimo.

#### 4.2 Trattamento da parte di sub fornitori

4.2.1 Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (di seguito, "sub Responsabile del trattamento") per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare. In tal caso Il Responsabile comunica al Titolare i nominativi dei Sub Responsabili attraverso il modello "Allegato A").

4.2.2 La comunicazione deve indicare chiaramente:

- a) le attività di trattamento delegate;
- b) l'identità e gli indirizzi degli ulteriori Responsabili del trattamento;
- c) il luogo ove avviene il trattamento, UE o extra UE, indicando, in quest'ultimo caso il principio di adeguatezza applicato
- d) la categoria dei dati trattati;
- e) la categoria dei soggetti interessati;
- f) la durata del trattamento e periodo di conservazione dei dati

#### 4.3 Esercizio dei diritti

4.3.1 Per quanto possibile, il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento nell'espletamento dei propri obblighi ed in particolare di dare seguito alle domande di esercizio dei diritti delle persone interessate quali: diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione e di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di non essere oggetto di una decisione individuale automatizzata (compresa la profilazione).

4.3.2 Il Responsabile del trattamento deve rispondere, in nome e per conto del Titolare del trattamento e nei tempi previsti dal Regolamento europeo sulla protezione dei dati, alle domande delle persone interessate qualora queste esercitino i loro diritti. Di tale attività il Responsabile deve darne immediata comunicazione scritta al Titolare.

4.3.3 Il Titolare del trattamento dispone di un tempo massimo di 15 giorni a partire dalla data di ricevimento della comunicazione per presentare le proprie obiezioni. Il contratto con il sub Responsabile è attuato solo se il Titolare del Trattamento non ha posto obiezioni durante il tempo stabilito. Il Responsabile informa in precedenza e per iscritto il Titolare di ogni cambiamento ravvisato riguardante l'aggiunta o la sostituzione di altri Responsabili.

4.3.4 L'ulteriore Responsabile del Trattamento deve rispettare gli obblighi del presente contratto secondo le istruzioni impartite dal Titolare. Spetta al Responsabile del trattamento iniziale assicurare che l'ulteriore Responsabile del trattamento presenti le stesse garanzie sufficienti alla messa in opera di misure tecniche e organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda alle esigenze del Regolamento europeo sulla protezione dei dati. Se l'ulteriore Responsabile del trattamento non adempisse alle proprie obbligazioni in materia di protezione dei dati, il Responsabile del trattamento iniziale è interamente Responsabile davanti al Titolare del trattamento dell'esecuzione da parte dell'altro Responsabile del trattamento dei suoi obblighi.

#### 4.4 Notifica della violazione di dati a carattere personale

4.4.1 Il Responsabile del trattamento notifica al Titolare del trattamento ogni violazione di dati a carattere personale nel tempo massimo di 24 ore dopo esserne venuto a conoscenza e per via telefonica e PEC. Tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile per permettere al Titolare del trattamento, se necessario, di notificare questa violazione all'autorità di controllo competente.

4.4.2 La notifica deve almeno contenere le seguenti informazioni:

- descrizione della natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- il nome e i dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
- la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- la descrizione delle misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del Titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

Qualora e nella misura in cui non sia possibile fornire le informazioni contestualmente, le informazioni possono essere fornite in fasi successive senza ulteriore ingiustificato ritardo.

4.4.3 Previa accordo con il Titolare, il Responsabile del trattamento comunica, in nome e per conto del Titolare del trattamento, la violazione di dati a carattere personale alla persona interessata al più presto, qualora essa sia suscettibile di generare un rischio elevato per i diritti e le libertà di una persona fisica. La comunicazione alla persona interessata descrive, in termini chiari e semplici, la natura della violazione di dati a carattere personale e deve perlomeno:

- a) descrivere la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- b) comunicare il nome e i dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
- c) descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- d) descrivere le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del Titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

#### 4.5 Assistenza del Responsabile al Titolare del Trattamento

4.5.1 Il Responsabile del trattamento assiste il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile. In particolare, il Responsabile assiste il Titolare nella Valutazione d'impatto, conformemente all'articolo 35 e nella consultazione preventiva all'autorità di controllo, prevista dall'art.36

#### 4.6 Misure di sicurezza

4.6.1 Il Responsabile, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché delle categorie dei trattamenti effettuati per conto del Titolare, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà degli interessati, mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate atte a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio. Queste misure comprendono, tra le altre, se del caso:

- a) la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- b) la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
- c) la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
- d) una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

In ogni caso, il Responsabile dichiara e garantisce di aver implementato le misure di sicurezza ritenute adeguate a seguito della valutazione dell'analisi dei rischi redatta ai sensi dell'art. 32 del Regolamento 2016/679.

#### 4.7 Disposizione dei dati al termine delle prestazioni contrattuali

4.7.1 Al termine della prestazione dei servizi relativi al trattamento dei dati oggetto del presente accordo, il Responsabile del trattamento s'impegna a restituire tutti i dati a carattere personale al Titolare del trattamento oppure, se richiesto a distruggere tutte le copie dei dati esistenti nei propri sistemi e a documentarlo per iscritto.

#### 4.8 Registro delle categorie di attività di trattamento

4.8.1 Il Responsabile del trattamento dichiara di tenere per iscritto un registro di tutte le categorie di attività di trattamento effettuate per conto del Titolare del trattamento e che comprendono:

- Il nome ed i dati del Titolare del trattamento per conto del quale lui tratta, degli eventuali Responsabili e, se applicabili, del Responsabile della protezione dei dati;
- Le categorie di trattamenti effettuati per conto del Titolare del trattamento;
- Se applicabili, i trasferimenti di dati a carattere personale verso un paese terzo o ad una organizzazione internazionale e, nel caso di trasferimenti previsti dall'articolo 49, paragrafo 1, secondo comma del Regolamento europeo sulla protezione dei dati, i documenti che attestano l'esistenza di opportune garanzie;
- Per quanto possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative, ivi compresi, fra gli altri, secondo le necessità:
  - ❖ la pseudonimizzazione e la numerazione dei dati a carattere personale;
  - ❖ i mezzi che permettono di garantire la segretezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza costanti dei sistemi e dei servizi di trattamento;
  - ❖ i mezzi che permettono di ristabilire la disponibilità dei dati a carattere personale e l'accesso a

- questi nei tempi appropriati in caso di incidente fisico o tecnico;
- ❖ una procedura che mira a testare, ad analizzare ed a valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche ed organizzative per assicurare la sicurezza del trattamento.

#### 4.9 Documentazione

4.9.1 Il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Titolare del trattamento la documentazione necessaria per dimostrare il rispetto di tutti gli obblighi ivi compresi quelli derivanti specificatamente dal Reg. UE 2016/679 e per permettere la realizzazione di revisioni, comprese le ispezioni, da parte del Titolare del trattamento o di un altro revisore che lui ha incaricato a contribuire alla realizzazione di tali verifiche (servizio di Audit).

#### ART.5 - Obblighi e diritti del Titolare

##### 5.1 Il Titolare del trattamento:

5.1.1 attesta di avere raccolto i dati personali e di averne la disponibilità nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 e dalla legislazione in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento di dati personali ed, in particolare, che la base giuridica del trattamento è costituita dalla necessità di dare esecuzione ad un contratto di cui l'interessato è parte;

5.1.2 attesta che i dati personali sono trattati nel rispetto dei principi di cui all'art.5 del Regolamento UE 2016/679;

5.1.3 si impegna a comunicare al Responsabile del Trattamento qualsiasi variazione si dovesse rendere necessaria nelle operazioni di trattamento dei dati, documentando per iscritto le eventuali ulteriori istruzioni impartite al Responsabile;

5.1.4 si riserva il diritto di vigilare sul rispetto da parte del Responsabile del Trattamento degli obblighi previsti dal presente contratto e dalla normativa in vigore, anche mediante verifiche periodiche

Foligno,

**Il Titolare del Trattamento**

---

**Il Responsabile del Trattamento**

---

**ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DATI  
 AI SENSI DELL'ART.28 DEL REG.UE 2016/679**

**ALLEGATO A  
 ELENCO SUB –RESPONSABILI  
 (compilare una scheda per ogni Sub Responsabile)**

<b>Descrizione trattamento subappaltato</b>

Altri Responsabili del Trattamento o Sub Responsabili coinvolti nel processo:

<b>Nominativo</b>	
<b>Indirizzo</b>	
<b>Dati di contatto</b>	
<b>Luogo del trattamento</b>	<input type="checkbox"/> UE <input type="checkbox"/> Extra UE
<b>Se EXTRA UE: Paese terzo</b>	
<b>Principio di adeguatezza</b>	
<b>Categoria dei dati trattati</b>	
<b>Categoria di interessati</b>	

**Luogo e data**

**Firma del Responsabile**

\_\_\_\_\_

**Firma del Titolare per accettazione**

\_\_\_\_\_



**Sede legale**

Foligno: Via Gramsci, 54

Tel. 0742/71881

Fax 0742/718888

E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)

PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

# APPENDICE N.5





**Sede legale**  
Foligno: Via Gramsci, 54  
Tel. 0742/71881  
Fax 0742/718888  
E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)  
PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

*per la protezione dei dati personali*



**Sede legale**

Foligno: Via Gramsci, 54

Tel. 0742/71881

Fax 0742/718888

E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)

PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

## Introduzione

L'art. 28 del Reg. UE 2016/679 indica esplicitamente che il titolare “ricorre unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato”. Questo pone in capo al Titolare del Trattamento l'obbligo di verificare la conformità dei propri fornitori che trattano dati personali per loro conto. Lo scopo di questo documento di Audit è quello di effettuare una prima ricognizione delle misure di sicurezza applicate dal Fornitore e il grado di compliance con il Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati.

Questo audit è il primo strumento di verifica di adeguatezza che VUS COM adatterà nei confronti dei propri Fornitori di servizi che trattano dati personali per suo conto. Nel corso del rapporto contrattuale, VUS COM effettuerà controlli sulle modalità di trattamento e sulle misure adottate da ciascun Responsabile al fine di verificare l'adeguatezza di tali misure ai propri standard di sicurezza.

Informazioni relative al Fornitore

<b>Ragione Sociale</b>	Clicca qui per inserire il testo
<b>Indirizzo della società (elencare tutti gli indirizzi presso i quali verranno erogati i Servizi)</b>	Clicca qui per inserire il testo
<b>Checklist completata da</b>	Clicca qui per inserire il testo
<b>Data</b>	Clicca qui per inserire il testo

Misure organizzative

	<b>Domande</b>	<b>Risposte</b>
1	Tutti gli autorizzati al trattamento hanno ricevuto le istruzioni per il trattamento dei dati personali nel quale sono coinvolti mediante lettera di incarico (art 29 GDPR)?	Clicca qui per inserire il testo
2	Tutte le persone autorizzate al trattamento partecipano, su base annuale, a corsi di formazione incentrati sugli obblighi previsti dalle leggi sulla Protezione dei Dati?	Clicca qui per inserire il testo
3	Siete dotati di un registro delle attività di Trattamento (art 30 GDPR) in qualità di Responsabile? Se così fosse, questo registro risulta costantemente aggiornato?	Clicca qui per inserire il testo
4	È stato nominato il Data Protection Officer? <i>[Se no, allegare documentazione sulla valutazione della scelta]</i>	Clicca qui per inserire il testo
5	Nel vostro modello organizzativo è stata predisposta una procedura per la gestione di eventuali violazioni in merito al trattamento di dati personali (procedura di data breach ai sensi degli artt. 33 e 34 GDPR)? <i>[In caso positivo, allegare procedura]</i>	Clicca qui per inserire il testo
6	Avete in essere un processo che assicura la valutazione dei rischi per ciascuna attività di trattamento al fine di tutelare le libertà e i diritti degli interessati ed è in grado di dimostrarlo?	Clicca qui per inserire il testo
7	La Società ha formalizzato una procedura di Privacy by design e by default ed è in grado di dimostrarlo?	Clicca qui per inserire il testo

## Misure tecniche

Domande		Risposte
1	Disponete di misure tecniche per garantire adeguato livello di sicurezza all'interno dei sistemi IT implicati nel trattamento di dati effettuato per conto del Titolare? [In caso positivo, descrivi la/le misura/e adottate]	Clicca qui per inserire il testo
2	Avete predisposto misure tecniche volte a prevenire il trattamento di dati personali per scopi diversi da quelli previsti dal Contratto? (es. I dati personali non devono poter essere copiati su supporti rimovibili, ad eccezione dei supporti espressamente autorizzati dal Responsabile per attività specifiche) [In caso positivo, descrivi la/le misura/e adottate]	Clicca qui per inserire il testo
3	Disponete di misure tecniche in grado di consentire la cancellazione, la rettifica, l'aggiornamento, la limitazione del trattamento e la portabilità dei Dati personali su richiesta del Titolare e/o al termine del contratto intercorrente con lo stesso? [In caso positivo, descrivi la/le misura/e adottate]	Clicca qui per inserire il testo
4	Disponete di misure tecniche in grado di consentire la restituzione dei dati personali al Titolare, su sua richiesta e/o al termine del contratto? [In caso positivo, descrivi la/le misura/e adottate]	Clicca qui per inserire il testo
5	Gli accessi delle persone autorizzate al trattamento ai sistemi IT sono protetti da ID e password personali?	Clicca qui per inserire il testo
6	La password che ogni autorizzato al trattamento utilizza per accedere ai sistemi IT è formata da almeno 8 caratteri, con criterio di complessità, non facilmente riferibile all'autorizzato (diversa dal suo nome utente) e modificata quando usata per la prima volta e almeno ogni 6 mesi? [In caso positivo, descrivi la/le misura/e adottate]	Clicca qui per inserire il testo

7	Le persone autorizzate al trattamento utilizzano account condivisi per accedere ai dati personali? <i>[In caso positivo, specificare per quali ragioni esistono tali account condivisi e quanti sono]</i>	Clicca qui per inserire il testo
8	Le credenziali di accesso sono disattivate quando l'autorizzato al trattamento non ha più diritto di accedere ai dati personali (ad esempio, per cessazione del rapporto di lavoro o cambio di mansione)?	Clicca qui per inserire il testo
9	L'accesso da remoto (da reti esterne) agli ambienti che trattano dati personali è protetto mediante autenticazione a più fattori?	Clicca qui per inserire il testo
10	È stato adottato il principio di minimizzazione del dato e permesso l'accesso ai soli dati necessari al conseguimento della finalità per la quale devono essere trattati?	Clicca qui per inserire il testo
11	Avete messo in atto procedure di sicurezza sui dati critici e personali ad alto rischio come la cifratura o la pseudoanonimizzazione? <i>[In questo caso, per favore indicate tali misure]</i>	Clicca qui per inserire il testo
12	Avete definito un Disaster Recovery Plan ?	Clicca qui per inserire il testo
13	Avete definito un Business Continuity Plan?	Clicca qui per inserire il testo
14	Descrivere la procedura di backup dei dati del Titolare.	Clicca qui per inserire il testo
<b>Domande</b>		<b>Risposte</b>
15	I sistemi che contengono i dati del Titolare o che permettono di connettersi agli archivi degli stessi dati sono protetti da sistema Firewall e antivirus locale?	Clicca qui per inserire il testo
16	I sistemi IT, mediante i quali vengono trattati i dati personali, sono sottoposti, almeno una volta all'anno, a penetration tests o vulnerability assessments?	Clicca qui per inserire il testo
17	Avete in essere altre procedure tecniche che vengono regolarmente eseguite al fine di verificare l'adeguatezza delle misure di sicurezza volte a proteggere l'accesso ai dati personali? <i>[In caso positivo, descriverle o allegarle]</i>	Clicca qui per inserire il testo

18	Adottate sistemi di avviso in caso di trasferimento di grandi quantità di dati personali, violazioni dei dati personali o attacchi informatici (come DDoS - Distributed Denial of Service)?	Clicca qui per inserire il testo
19	Tutti i supporti cartacei contenenti i dati personali sono conservate in armadi chiusi?	Clicca qui per inserire il testo
20	L'accesso ai luoghi in cui vengono conservati i dati personali viene controllato tramite un sistema di badge o qualsiasi altra forma di controllo?	Clicca qui per inserire il testo
21	I documenti cartacei e i supporti magnetici/ottici (ad es. dischi rigidi, DVD, CD, smart card, chiavette USB) vengono distrutti o resi inutilizzabili per garantire che i dati e le informazioni in essi contenuti non possano essere ricostruiti e/o utilizzati (anche parzialmente) da terze parti non autorizzate? I documenti cartacei vengono fisicamente distrutti prima di essere cestinati attraverso dispositivi specifici quali distruggi documenti?	Clicca qui per inserire il testo
22	Per la dismissione degli asset ICT sono messe in atto procedure di pulizia sicura al fine di rimuovere tutti i dati personali e/o sovrascrivere in modo sicuro prima dello smaltimento o del riutilizzo?	
23	Proteggete i dati personali durante la trasmissione su reti aperte, pubbliche o non attendibili, con l'implementazione della strong cryptography o l'utilizzazione di protocolli sicuri?	Clicca qui per inserire il testo
24	Sono utilizzati strumenti di sicurezza per monitorare e controllare il flusso di dati personali attraverso gli endpoint e verso le reti esterne?	Clicca qui per inserire il testo

**Firma del Legale Rappresentante del Responsabile:**

Data: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**ISTRUZIONI OPERATIVE**
**GESTIONE  
OFFERTA COMMERCIALE**

Data di emissione	N° di revisione	Descrizione della revisione

Verifica ed approvazione

DOCUMENTO VERIFICATO DA:	DOCUMENTO APPROVATO DA:
Firma: Ing. Graziano Zucco	Firma: Casciola Massimo

Lista di distribuzione

Documento distribuito oltre che a tutte le Unità organizzative in via informatica in sola lettura a:

Unità Organizzative	Addetto/Titolare	Firma
Staff		
Fatturazione		
Fatturazione		
Incassi, pagamenti e recupero crediti		
Incassi, pagamenti e recupero crediti		
Incassi, pagamenti e recupero crediti		
Area Mercato		
Area Mercato		
Comunicazione e Marketing		
Compliance Regolatoria		

## Premessa

Le presenti ISTRUZIONI hanno lo scopo di specificare le modalità di utilizzo/lavorazione di una OFFERTA COMMERCIALE.

**Staff:** le eventuali offerte commerciali che siano inviate alla società attraverso la Posta Ordinaria dovranno essere consegnate all'Outsourcer aggiudicatario delle attività di FO-BO per le successive lavorazioni.

**Fatturazione:** la predisposizione di un'offerta commerciale che preveda l'applicazione di una nuova tariffa o che comunque abbia dei riflessi oggetto di codifica ai fini delle attività in capo all'Outsourcer aggiudicatario dovranno essere oggetto di:

- preventiva analisi
- eventuale codifica
- comunicazione documentale diretta

**(eventuali nuove parametrizzazioni Pangea):** procede alle necessarie implementazioni di sistema qualora la gestione della nuova offerta commerciale preveda l'applicazione di nuove strutture di gettone o nuove esigenze evidenziate dal Responsabile Area Mercato

**Area Mercato:** il Responsabile dell'area Mercato:

- denomina univocamente l'offerta commerciale
- verifica la completezza della documentazione relativa all'offerta commerciale da proporre per l'invio ai clienti finali interessati
- sottopone la documentazione ad autorizzazione relativamente agli aspetti di Comunicazione e/o modifica impaginazione e/o modifiche nella grafica utilizzata
- sottopone a firma per approvazione da parte del Direttore Commerciale, prima di procedere con le attività di distribuzione a tutti i soggetti interessati.
- cura l'informativa all'Outsourcer aggiudicatario della predisposizione/promozione della nuova offerta commerciale nonché la relativa formazione specifica.
- comunica, tramite mail, a tutta la struttura VUS COM e ad ogni soggetto/unità organizzativa interessata, della promozione della nuova offerta commerciale in corso di promozione. L'invio mail ha valenza di 'destinatario informato'.
- comunica alla Rete Vendita esterna i LIMITI circa la possibilità per la stessa di proporre (o meno) la suddetta offerta commerciale
- archivia e conserva in forma ordinata e immediatamente accessibile tutta la documentazione ricevuta relativamente alla suddetta offerta commerciale oggetto di distribuzione ivi compresa la LISTA DI DISTRIBUZIONE annessa.

**Outsourcer:**

- Informa l'intera struttura circa la nuova offerta commerciale proposta rendendo disponibile ad ogni operatore copia della medesima
- Organizza le risorse interne per la gestione delle richieste dei clienti finali in merito alla suddetta offerta (eventuale canale di sportello dedicato, gestione delle chiamate al call center, lavorazione della documentazione ricevuta tramite canale whatsapp o tramite posta ordinaria)

**Sede legale**

Foligno: Via Gramsci, 54

Tel. 0742/71881

Fax 0742/718888

E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)

PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

- Predisporre, aggiornare e comunicare CON CADENZA GIORNALIERA idonea reportistica volta a misurare i risultati in termini di sottoscrizione (numero di contratti effettivamente sottoscritti). Le comunicazioni della suddetta reportistica saranno di volta in volta concordate con il Responsabile Area Mercato.
- Comunica ad eventuali partner, co-interessati nell'offerta commerciale proposta, gli eventuali contatti ricevuti e/o in alternativa comunica al cliente finale, qualora lo stesso lo richiede, il contatto della società partner cointeressata
- Conserva in forma ordinata e immediatamente accessibile tutta la documentazione ricevuta relativamente alla suddetta offerta commerciale
- Conserva in forma ordinata e immediatamente accessibile tutta la documentazione relativa ai nominativi comunicati all'azienda partner o i nominativi ai quali sono stati comunicati i recapiti dell'azienda partner



**ISTRUZIONI OPERATIVE**
**GESTIONE  
OFFERTA COMMERCIALE**

Data di emissione	N° di revisione	Descrizione della revisione

Verifica ed approvazione

DOCUMENTO VERIFICATO DA:	DOCUMENTO APPROVATO DA:
Firma: Ing. Graziano Zucco	Firma: Casciola Massimo

Lista di distribuzione

Documento distribuito oltre che a tutte le Unità organizzative in via informatica in sola lettura a:

Unità Organizzative	Addetto/Titolare	Firma
Staff	Wladimiro Rustici	
Fatturazione	Claudio Ercolani	
Fatturazione	Felicia Troia	
Incassi, pagamenti e recupero crediti	Monica Ruggiti	
Incassi, pagamenti e recupero crediti	Stefano Catoni	
Incassi, pagamenti e recupero crediti	Paola Militoni	
Area Mercato	Graziano Zucco	
Area Mercato	Nicola Gammaidoni	
Comunicazione e Marketing	Tatiana Polli	
Compliance Regulatoria	Federica Ferioli	

## Premessa

Le presenti ISTRUZIONI hanno lo scopo di specificare le modalità di utilizzo/lavorazione di una OFFERTA COMMERCIALE.

**Staff:** le eventuali offerte commerciali che siano inviate alla società attraverso la Posta Ordinaria dovranno essere consegnate all'Outsourcer aggiudicatario delle attività di FO-BO per le successive lavorazioni.

**Fatturazione:** la predisposizione di un'offerta commerciale che preveda l'applicazione di una nuova tariffa o che comunque abbia dei riflessi oggetto di codifica ai fini delle attività in capo all'Outsourcer aggiudicatario dovranno essere oggetto di:

- preventiva analisi
- eventuali codifica
- comunicazione documentale diretta

**(eventuali nuove parametrizzazioni Pangea):** procede alle necessarie implementazioni di sistema qualora la gestione della nuova offerta commerciale preveda l'applicazione di nuove strutture di gettone o nuove esigenze evidenziate dal Responsabile Area Mercato

**Area Mercato:** il Responsabile dell'area Mercato:

- denomina univocamente l'offerta commerciale
- verifica la completezza della documentazione relativa all'offerta commerciale da proporre per l'invio ai clienti finali interessati
- sottopone la documentazione ad autorizzazione relativamente agli aspetti di Comunicazione e/o modifica impaginazione e/o modifiche nella grafica utilizzata
- sottopone a firma per approvazione da parte del Direttore Commerciale, prima di procedere con le attività di distribuzione a tutti i soggetti interessati.
- cura l'informativa all'Outsourcer aggiudicatario della predisposizione/promozione della nuova offerta commerciale nonché la relativa formazione specifica.
- comunica, tramite mail, a tutta la struttura VUS COM e ad ogni soggetto/unità organizzativa interessata, della promozione della nuova offerta commerciale in corso di promozione. L'invio mail ha valenza di 'destinatario informato'.
- comunica alla Rete Vendita esterna i LIMITI circa la possibilità per la stessa di proporre (o meno) la suddetta offerta commerciale
- archivia e conserva in forma ordinata e immediatamente accessibile tutta la documentazione ricevuta relativamente alla suddetta offerta commerciale oggetto di distribuzione ivi compresa la LISTA DI DISTRIBUZIONE annessa.

**Outsourcer:**

- Informa l'intera struttura circa la nuova offerta commerciale proposta rendendo disponibile ad ogni operatore copia della medesima
- Organizza le risorse interne per la gestione delle richieste dei clienti finali in merito alla suddetta offerta (eventuale canale di sportello dedicato, gestione delle chiamate al call

**Sede legale**

Foligno: Via Gramsci, 54

Tel. 0742/71881

Fax 0742/718888

E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)

PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

center, lavorazione della documentazione ricevuta tramite canale whatsapp o tramite posta ordinaria)

- Predisporre, aggiorna e comunica CON CADENZA GIORNALIERA idonea reportistica volta a misurare i risultati in termini di sottoscrizione (numero di contratti effettivamente sottoscritti). Le comunicazioni della suddetta reportistica saranno di volta in volta concordate con il Responsabile Area Mercato.
- Comunica ad eventuali partner, co-interessati nell'offerta commerciale proposta, gli eventuali contatti ricevuti e/o in alternativa comunica al cliente finale, qualora lo stesso lo richiede, il contatto della società partner cointeressata
- Conserva in forma ordinata e immediatamente accessibile tutta la documentazione ricevuta relativamente alla suddetta offerta commerciale
- Conserva in forma ordinata e immediatamente accessibile tutta la documentazione relativa ai nominativi comunicati all'azienda partner o i nominativi ai quali sono stati comunicati i recapiti dell'azienda partner

**ISTRUZIONI OPERATIVE**

**LAVORAZIONE RESI POSTA  
 ORDINARIA E RACCOMANDATE**

Data di emissione	N° di revisione	Descrizione della revisione

Verifica ed approvazione

DOCUMENTO VERIFICATO DA:	DOCUMENTO APPROVATO DA:
Firma: Ing. Graziano Zucco	Firma: Casciola Massimo

Lista di distribuzione

Documento distribuito oltre che a tutte le Unità organizzative in via informatica in sola lettura a:

Unità Organizzative	Addetto/Titolare	Firma
Staff		
Fatturazione		
Fatturazione		
Incassi, pagamenti e recupero crediti		
Incassi, pagamenti e recupero crediti		
Incassi, pagamenti e recupero crediti		
Area Mercato		
Area Mercato		
Comunicazione e Marketing		
Compliance Regulatoria		

## Oggetto della lavorazione

- **Posta Ordinaria Resi Mittente** : è il servizio a pagamento sottoscritto da VUS COM di restituzione degli invii non recapitabili (posta inesitata), attivato su espressa richiesta del mittente in abbinamento ai servizi di recapito. Il servizio Resi Mittente è stato abbinato al servizio di Posta Contest.
- **Posta Raccomandata Resi Mittente** : è il servizio di restituzione degli invii non recapitabili abbinato al servizio di Raccomandata Target.

Se la posta non viene recapitata agli indirizzi del cliente finale ci sono almeno tre attori da tenere in considerazione:

- Il cliente finale che ha avuto leso il diritto di ricevere le comunicazioni aziendali (contratto, bollette, comunicazioni varie)
- Poste Italiane, in quanto responsabile del servizio.
- Il mittente, che potrebbe aver commesso errori nell'inserimento nel gestionale i dati di riferimento (indirizzo di recapito) del cliente finale.

## La fase di verifica del dato di recapito a fronte di una richiesta diretta del cliente finale.

Se la verifica dei dati di recapito svolta dagli operatori restituisce risultati corretti, dietro ad una richiesta diretta, è necessario fornire al nostro cliente la seguente informazione:

*“È possibile inviare un **reclamo online a Poste Italiane** compilando un apposito form presente sul sito della società. In alternativa, si può fare:*

- *per **posta elettronica certificata** a: [reclamiretail@postecert.it](mailto:reclamiretail@postecert.it) (è obbligatorio allegare la lettera di reclamo);*
- *via **fax** al numero 0698686415 (è obbligatorio allegare la lettera di reclamo);*
- *tramite **raccomandata** (sperando che arrivi) alla casella Postale 160 00144 Roma;*
- *consegnandolo **a mano** in un ufficio postale.*

## La fase di verifica del dato di recapito come attività di back office.

La posta (ordinaria e raccomandata) risultata inesitata dovrà essere SEMPRE riconsegnata a VUS COM che procederà alla compilazione della scheda di lavorazione/incarico alla società aggiudicatrice del servizio per le attività di Front Office, Back Office e Call Center.

In ogni altro caso la posta, restituita e risultata inesitata (sia ordinaria che raccomandata) deve essere sottoposta a lavorazione per verificare le motivazioni della mancata consegna.

### **Il Responsabile Tecnico dell'Outsourcer comunica alla società VUS COM, con cadenza mensile:**

- il quantitativo di pezzi, ripartiti per 'ordinaria' e 'raccomandata', presi in carico dall'appaltatore come "da lavorare" (nel mese di competenza) e che dovranno essere restituiti lavorati
- la lavorazione cui sono stati sottoposti entro i 30 giorni immediatamente successivi, indicando il codice operatore che ha proceduto alla lavorazione, i riferimenti del cliente finale contattato e l'esito dell'operazione ossia:
  - dati inseriti risultati corretti
  - dati inseriti risultati errati

Nel caso di risultati corretti, insieme alle buste sottoposte a lavorazione restituite 'chiusa', l'appaltatore dovrà consegnare a VUS COM apposita documentazione sottoscritta dal Responsabile dell'ufficio. VUS COM procederà ad effettuare una contestazione ufficiale nei confronti di Poste Italiane, allegando appunto la comunicazione ricevuta.

### **Procedura di correzione degli errori**

- Gli errori imputabili all'attività di Front e Back Office, ossia quelli relativi a:
  - toponomastica e ubicazione (via, numero civico, interno);
  - annotazioni, intestazioni e dati censuari per evidenti errori di informatizzazione che dovranno necessariamente essere sanati attraverso procedure di subentro dovranno essere rendicontati e porteranno, se al di fuori di un determinato numero, all'applicazione di apposita penale.
- Le domande che richiedono la correzione di errori semplici sono quelle la cui documentazione già fornita dal richiedente è sufficiente a individuare univocamente la soluzione del problema e la cui correzione non comporta un esame approfondito in back office.
- Negli altri casi la trattazione richiede necessariamente l'attività di back office nel rispetto delle vigenti normative.

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	<b>MODALITA' DI GESTIONE DI:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>RECLAMI</li> <li>RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI</li> <li>RICHIESTE DI RETTIFICA FATTURAZIONE</li> <li>RICHIESTE DI RETTIFICA DI DOPPIA FATTURAZIONE</li> </ul>
--------------------------------	---

Servizi coinvolti	<input type="checkbox"/> Gas Naturale <input type="checkbox"/> Energia Elettrica <input type="checkbox"/> Altro _____
-------------------	---

Data di emissione	N° di revisione	Descrizione della revisione

Verifica ed approvazione

DOCUMENTO VERIFICATO DA:	DOCUMENTO APPROVATO DA:
Firma:	Firma

Documento distribuito oltre che a tutte le Unità organizzative in via informatica in sola lettura a:

Codice identificativo del documento	Unità Organizzative	Firma

## PREMESSA

Ogni qualvolta il cliente desidera aprire un reclamo per un servizio svolto da VUS COM poiché la qualità erogata non è corrispondente alle sue aspettative, e pertanto ritiene di non aver avuto le giuste risposte dai nostri canali di contatto (Front Office, Back Office, Contact Center) o, in alternativa, richiede approfondimenti su problematiche di suo interesse (richieste scritte di informazioni) ai fini della formalizzazione della richiesta la sua comunicazione dovrà contenere i seguenti dati obbligatori (delibera 413/2016/R/com):

- a) Nome e cognome
- b) Indirizzo della fornitura
- c) Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta
- d) Servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi)
- e) Codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), oppure il tuo Codice Cliente
- f) Breve descrizione dei fatti contestati
- g) Se il reclamo riguarda gli importi e/o una rettifica di fatturazione, indica anche l'autolettura e la data in cui l'hai effettuata.

## GESTIONE RECLAMI

Il Reclamo potrà essere:

- consegnato direttamente presso gli sportelli di VUS COM SRL ai seguenti indirizzi:
- Via Antonio Gramsci, 54 – 06034 Foligno (PG)
- inviato per posta all'indirizzo: VUS COM SRL – Via Antonio Gramsci, 54 – 06034 Foligno (PG)
- inviato a mezzo fax al n. 0742/718888
- inviato a mezzo e-mail all'indirizzo [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)
- inviato a mezzo pec all'indirizzo [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

## DEFINIZIONE DI RECLAMO E DI RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI

“**Reclamo scritto**” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale;

“**Richiesta scritta di informazioni**” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile ad un disservizio percepito, ivi compresa la comunicazione del cliente finale diretta all'Utente del sistema indennitario entrante o all'eventuale controparte commerciale entrante, ai sensi del TISIND ed avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo CMOR.



“**Richiesta scritta di rettifica di fatturazione**” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio elettrico e/o gas;

“**Richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione**” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un cliente finale esprime lamentele circa l’aver ricevuto sia la fattura del venditore uscente che del venditore entrante in merito al servizio elettrico e/o gas per il medesimo periodo di competenza di consumo.

## L’ANALISI DEI RECLAMI

Tutti i reclami, in conformità alle disposizioni di cui agli artt.8.2 e 8.3 del TIQV e ricevuti dall’azienda vengono accolti, presi in carico e risolti.

Nella prima fase di lavorazione i reclami vengono istruiti sulla base degli elementi necessari, per ogni casistica, al fine della predisposizione della risposta finale (attività in carico all’outsourcer).

Nella seconda fase i reclami, sempre in conformità alle disposizioni del TIQV vengono profilati in base alle anomalie riscontrate e codificati in tipologie di appartenenza (attività in carico al Committente).

Nella terza fase, si passa poi alla verifica della fondatezza della segnalazione, con l’analisi dell’anomalia segnalata e il rintraccio della causa, relazionandosi con le responsabilità coinvolte (attività in carico al Committente).

Nel caso in cui si tratti di un reclamo complesso con la responsabilità di più soggetti, ad es. fornitori o distributori, il cliente dovrà essere informato, per iscritto o al telefono, sulla gestione in essere o sulle azioni che la società intende intraprendere per risolvere il reclamo (in carico al Committente).

Nel caso in cui, solo ed esclusivamente per il rispetto della normativa in ogni tempo vigente, sia necessario intraprendere azioni correttive al fine di evitare la ripetizione dell’anomalia riscontrata, tali decisioni saranno a carico del Committente e dovranno determinare una revisione della presente procedura.

Di volta in volta l’addetto incaricato (Ufficio Customer Care) registra l’attività svolta e il reclamo viene chiuso. L’outsourcer non dovrà in alcun modo intraprendere azioni sul DB, inerenti al reclamo presentato, prima che questo sia stato ‘aperto’ nel gestionale aziendale (si determinerebbero incoerenze nelle date).

L’Ufficio Customer Care, ogni mese procedere al monitoraggio dei reclami ricevuti e risolti e per i quali vengono prodotti specifici reports.

Non tutti i reclami sono sempre riconducibili a responsabilità aziendali. In alcuni casi, infatti, non sussistono le anomalie dichiarate ma si tratta solamente di fornire delle informazioni chiarificatrici che possono essere fornite direttamente dai nostri canali di contatto. In relazione all’applicazione della ‘definizione di reclamo’ o di ‘richiesta scritta di informazione’ si perimetra quindi immediatamente la responsabilità circa la gestione/soluzione della richiesta presentata dal cliente finale. Il servizio di Front Office, Back Office e Contact Center dovrà rispondere alla richiesta del cliente qualora:

- la richiesta del cliente non sia qualificabile come reclamo ai sensi della vigente normativa (sopra riportata).
- pur essendo qualificabile come Reclamo (non scritto) possa essere direttamente risolta dai nostri canali di contatto

**Sede legale**

Foligno: Via Gramsci, 54

Tel. 0742/71881

Fax 0742/718888

E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)

PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

- pur essendo qualificabile come reclamo scritto, sia viziata nella sua completezza. In questo caso sarà necessario chiamare il cliente per procedere all'informativa circa l'incompletezza della richiesta presentata o all'eventuale fornitura della risposta se sia possibile procedere ad evadere la richiesta del cliente al posto della sanatoria del reclamo presentato, riducendo a tal fine l'onere della risposta.

È evidente invece come a seguito dell'analisi del reclamo si possa creare "un'opportunità" e le azioni correttive possano portare a migliorare gli aspetti organizzativi o a stendere delle specificazioni procedurali apposite al fine di prevenire lo sviluppo delle anomalie e di migliorare il servizio reso ai clienti, attività questa in carico, sia per la valutazione che per la realizzazione, al Committente.

Infine:

- Qualora il cliente indichi nel proprio reclamo un recapito di posta elettronica, il venditore (ossia il Committente) utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.
- Ai sensi dell'art.8.5 del TIQV, il venditore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una comunicazione scritta inviata da un cliente finale, classificando tale comunicazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni. Il già menzionato criterio viene impiegato anche qualora la comunicazione scritta inviata da un cliente finale contenga, in aggiunta ad una richiesta di informazioni sull'applicazione del corrispettivo CMOR, una lamentela relativa alla fornitura erogata dallo stesso esercente la vendita. In tal caso, la risposta dell'esercente la vendita contiene anche le informazioni sull'applicazione del corrispettivo CMOR ai sensi di quanto previsto dall'articolo 2, della deliberazione 99/2012/R/eel. L'applicazione di tale criterio determina anche la classificazione di una richiesta come 'reclamo' quando nel corpo o nell'oggetto della richiesta siano presenti i "dati essenziali" per recuperare i dati minimi previsti per la presentazione del reclamo (fase istruttoria a carico dell'Aggiudicatario)
- Ai sensi dell'art.8.6 del TIQV, ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazioni, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente TIQV.

Tutte le risposte ai reclami verranno collocate in un apposito repository, accessibile all'Outsourcer, in sola lettura.

Ai sensi del TIQV, VUS COM, acquisendo il reclamo, eseguirà la registrazione dello stesso nel gestionale e assegnerà ad esso un codice identificativo univoco, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica ispettiva da parte di ARERA. Tutta la documentazione cartacea (istruttoria compresa) dovrà essere archiviata assieme alla risposta sempre ai fini di eventuali verifiche ispettive da parte di ARERA.

Le Richieste scritte di rettifica fatturazione o Richieste di rettifica di doppia fatturazione saranno lavorate direttamente dagli uffici della Committente.

Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito internet dell'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (<https://www.arera.it/it/index.htm>).

**Sede legale**

Foligno: Via Gramsci, 54

Tel. 0742/71881

Fax 0742/718888

E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)

PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

In allegato il Modulo per la risposta ai Reclami e alle Richieste scritte di informazioni. Il modulo deve essere utilizzato anche nella fase istruttoria a carico dell'Outsourcer per le attività di competenza. L'outsourcer non dovrà in alcun modo intraprendere azioni sul DB, inerenti al reclamo presentato, prima che questo sia stato 'aperto' nel gestionale aziendale (si determinerebbero incoerenze nelle date di lavorazione).

Modulo soggetto a modifiche/integrazioni in relazione alle variazioni normative eventualmente apportate al TIQV

Spett.le

Protocollo n. .... del .....

Oggetto:	RISPOSTA SCRITTA RELATIVA AL RECLAMO
Codice fornitura:	
Codice Interno Gestionale:	
Intestatario contratto:	
Ubicazione della fornitura:	
Tipo di servizio (Gas, Energia Elettrica):	
Numero identificativo PDR:	
Tipologia di fornitura (Mercato Libero o di Tutela)	
Condizioni economiche applicate:	
Argomento:	
Codice Identificativo dell'operatore che ha consegnato la documentazione per l'acquisizione del reclamo	
Conferma di avvenuta comunicazione al cliente finale dei tempi disponibili a norma del TIQV circa l'evasione della pratica di reclamo.	<input type="checkbox"/> <b>SI</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b>

Gentile Cliente,  
 Con riferimento alla sua richiesta siamo a comunicare quanto segue.

**SPAZIO PER ISTRUTTORIA**

Per ogni ulteriore informazione è anche possibile contattare il Sig.:

Lunedì – Mercoledì - Venerdì	Dalle ore 9.00 alle ore 12.30
Martedì - Giovedì	Dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.00

In alternativa è possibile inviare le Vs. richieste attraverso i seguenti canali:

- Indirizzo mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)
- Indirizzo PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)
- Contattare il nostro Servizio Clienti al n. verde 800904277 (da telefono fisso) o allo 0742/718833 (da telefono cellulare) dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 17:00 (festivi italiani esclusi)
- Inviare una segnalazione attraverso il portale [vuscom.it](https://www.vuscom.it/area-clienti/servizi-con-autenticazione) all'indirizzo <https://www.vuscom.it/area-clienti/servizi-con-autenticazione>
- Inviare un fax al numero 0742718888 o scrivere a VUS COM SRL – Via Antonio Gramsci, 54 – 06034 Foligno (PG)



**Sede legale**

Foligno: Via Gramsci, 54

Tel. 0742/71881

Fax 0742/718888

E-mail: [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)

PEC: [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

L'occasione ci è gradita per porgere i nostri migliori saluti.

**VUS COM SRL**

In allegato inviamo:

Standard di qualità (società di vendita e società di distribuzione)

### Specifiche Normative di Settore (Gas e Energia Elettrica)

Di seguito sono elencati i principali riferimenti normativi che regolamentano il mercato di Gas e Energia Elettrica

#### Testi Integrati dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente):

RQDG	Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas naturale
TIQE	Regolazione output – based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica
TIQV	Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale
TIVG	Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e diversi dal gas naturale
RTDG	Testo integrato tariffe dei servizi di distribuzione e misura gas naturale
TIF	Testo integrato in materia di fatturazione per i clienti di energia elettrica e gas naturale
TIMG	Testo integrato morosità gas
TIMOE	Testo integrato morosità elettrica
TISIND	Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso
TIRV	Testo integrato misure propedeutiche per la conferma del contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria
TICO	Testo integrato della conciliazione
TIBEG	Testo integrato bonus energia elettrica e gas naturale
TIMR	Testo integrato sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale
TIME	Testo integrato disposizioni per l'erogazione del servizio di Misura Elettrica
TIC	Testo integrato condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione di energia elettrica
TIS	Testo integrato regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento di energia elettrica (settlement)
TISG	Testo integrato regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale
TIT	Testo integrato disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione
TIV	Testo integrato erogazione dei servizi di vendita per l'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali

### Indennizzi gas e energia elettrica

(Società di vendita)

Indennizzi per mancata osservanza degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale	Standard specifico	Valore base indennizzo oltre il tempo standard ma entro il doppio dello standard	Valore indennizzo oltre il doppio del tempo standard ma entro il triplo dello standard	Valore indennizzo oltre il triplo del tempo standard
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	Euro 25,00	Euro 50,00	Euro 75,00
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	Euro 25,00	Euro 50,00	Euro 75,00
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	Euro 25,00	Euro 50,00	Euro 75,00

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento ad eccezione dei clienti quadrimestrali per cui il termine è fissato a 8 mesi. Sono esclusi dal riconoscimento dell'indennizzo tutte le casistiche di cui all'articolo 20 del TIQV.

Indennizzo automatico a carico del venditore di emissione delle fatture	Termine emissione fattura	Fattura emessa entro i 10 giorni solari successivi al termine	Fattura emessa oltre i 10 giorni solari ed entro i 45 giorni solari dal termine	Fattura emessa oltre i 45 giorni solari ed entro i 90 giorni solari dal termine	Fattura emessa oltre 90 giorni solari dal termine
Tempo massimo di emissione della fattura per il mercato regolato come stabilito dall'art. 4.2 dell'allegato A (TIF) alla delibera 463/16	45 giorni solari calcolati da ultimo giorno addebitato in fattura	Euro 6,00	Euro 2,00 ogni 5 giorni solari di ritardo fino ad un massimo di euro 20,00	Euro 40,00	Euro 60,00
Tempo massimo di emissione della fattura per il mercato libero come stabilito dall'art. 4.3 dell'allegato A (TIF) alla delibera 463/16	Definito dal contratto	Euro 6,00	Euro 2,00 ogni 5 giorni solari di ritardo fino ad un massimo di euro 20,00	Euro 40,00	Euro 60,00

Indennizzo automatico a carico del venditore per ritardi di emissione della fattura di chiusura	Tempo recapito fattura	Ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine	Ritardo oltre i 10 giorni solari e entro i 90 giorni solari	Ritardo entro i 90 giorni solari
Tempo massimo per il recapito della fattura come previsto dall'art. 11 dell'allegato A (TIF) alla delibera 463/16	6 settimane	Euro 4,00	Euro 2,00 ogni 10 giorni solari di ritardo fino ad un massimo di euro 22,00	Euro 22,00
Tempo massimo di emissione della fattura per il mercato libero come stabilito dall'art. 4.3 dell'all.A(TIF) alla del. 463/16	Definito dal contratto	Euro 4,00	Euro 2,00 ogni 10 giorni solari di ritardo fino ad un massimo di euro 22,00	Euro 22,00

Indennizzo automatico a carico del venditore in materia di costituzione in mora (art. 4.3 TIMG e art. 3.6 TIMOE)	Modalità Erogazione	Importo indennizzo
Fornitura sospesa o riduzione di potenza nonostante il: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento</li> <li>• Mancato rispetto delle tempistiche di postalizzazione</li> <li>• Mancato rispetto delle tempistiche di richiesta sospensione alla società di distribuzione</li> </ul>	In occasione della prima fattura utile e comunque non oltre gli 8 mesi dal verificarsi della sospensione	Euro 20,00

### Indennizzi gas

(Società di distribuzione)

Indennizzi automatici base* per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità	Livello specifico (tempistiche)	Gruppo di misura fino alla classe G6	Gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici</li> <li>• Di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi</li> <li>• Di esecuzione di lavori semplici</li> <li>• Di attivazione della fornitura</li> <li>• Di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale</li> <li>• Di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità</li> <li>• Di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità</li> <li>• Di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale</li> <li>• Di sostituzione del gruppo di misura guasto</li> <li>• Per la verifica della pressione di fornitura</li> <li>• Di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura</li> <li>• Della fascia di puntualità per appuntamenti</li> </ul>	15 gg lavorativi 30 gg lavorativi 10 gg lavorativi 10 gg lavorativi 5 gg lavorativi 2 gg feriali 2 gg feriali  20 gg lavorativi 5 gg lavorativi 10 gg lavorativi 1 gg solare 2 ore	Euro 35,00*	Euro 70,00*	Euro 140,00*

\* Gli indennizzi automatici base in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come di seguito indicato:

- Del doppio se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard stesso
- Del triplo se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione

<b>Mancato rispetto della raccolta della misura accessibile</b>	<b>Per tipologia di cliente secondo l'art. 14.1 del TIVG</b>	Euro 35,00*	Euro 35,00*	Euro 35,00*
---	--	-------------	-------------	-------------

Ulteriore indennizzo automatico a carico dell'impresa di distribuzione	Livello specifico (tempistiche)	Gruppo di misura fino alla classe G6	Gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Gruppo di misura dalla classe G40
Messa a disposizione dei dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (esclusi gli switch) di cui all'art. 19 dell'allegato A (TIF) alla delibera 463/16	30 giorni	Ritardo oltre i 30 giorni dal termine euro 35,00	Ritardo oltre i 30 giorni dal termine euro 35,00	Ritardo oltre i 30 giorni dal termine euro 35,00

\* Gli indennizzi automatici base in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come di seguito indicato:

- Del doppio se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard stesso
- Del triplo se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione

L'indennizzo automatico deve essere comunque corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta

#### INFORMATIVA AI CLIENTI SULL'INDAGINE SUI RECLAMI E LE RICHIESTE DI INFORMAZIONE

In ottemperanza all'art.7 della Determina n.3/2019 l'Autorità introduce l'obbligatorietà del seguente messaggio: "La informiamo che potrà essere contattato **telefonticamente** oppure **via e-mail** da una società di ricerca di mercato per un'indagine sulla qualità della risposta ai reclami o alle richieste di informazione. L'indagine sarà svolta **per conto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)**. A tale scopo, i dati necessari saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali.

Per ulteriori informazioni può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 80016665".



Tabella 1

ANNO 2021	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE	TOTALI
<b>ATTIVITA' DI BACK OFFICE - n° pratiche lavorate</b>													
Richieste Mail Vus Com per lavorazione di Back Office	66	94	19	11	18	16	28	32	64	63	59	29	499
Gestione Mail Informazione (info@vuscom.it)	1.465	1.989	1.058	1.484	768	861	968	549	845	1.301	562	599	12.449
Gestione Autolettura da web/ App (vedi nota 1)	0	0	0	0	0	0	488	45	32	41	40	493	1.139
Gestione Mail recupero crediti (recupero crediti@vuscom.it)	438	570	614	887	313	806	341	347	615	520	256	130	5.837
Gestione Mail energia elettrica (energia@vuscom.it) dall'aprile 2021	//	//	//	67	109	129	172	62	118	158	160	130	1.105
Gestione Mail gas metano (gasmetano@vuscom.it) dal maggio 2021	//	//	//	//	8	37	48	68	75	174	57	105	572
Gestione Fax	192	101	111	198	64	158	68	36	68	86	32	24	1.138
Messaggi whatsapp ricevuti e gestiti per recupero crediti	//	//	//	//	70	430	90	21	20	380	54	40	1.587
Messaggi whatsapp ricevuti e gestiti per Energia Elettrica	//	//	//	109	63	83	66	12	68	35	16	37	489
Messaggi whatsapp ricevuti e gestiti per Gas Metano	//	//	//	0	7	17	38	20	32	57	24	23	218
Rete Vendita (switch Delibera 40) Gas Metano	30	34	20	46	19	18	19	24	12	15	0	0	239
Rete Vendita (switch Delibera 40) Energia Elettrica	//	//	//	//	//	//	//	//	51	311	871	1.058	2.291
Back office per Morosità, n° pratiche giudiziali gestite (vedi nota 2)	6	0	6	2	2	3	2	0	11	4	8	0	44
Back office da attività Call Center	342	552	177	158	55	98	143	127	237	288	493	1.135	3.805
Chiamate Morosità	520	450	1.060	698	340	700	500	400	850	420	400	0	6.338
Chiamate in uscita per appuntamenti	171	187	310	280	230	270	270	290	320	380	300	410	3.418
Chiamate in uscita per Energia Elettrica (ricontatto dei clienti interessati)	//	//	//	//	//	130	250	0	0	0	0	0	380
Richieste caricate su diversi portali	534	511	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	1.045
Appuntamenti gestiti allo sportello digitale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ATTIVITA' DI BACK OFFICE - n° ore lavorate per altre tipologie di attività</b>													
Back Office supplementare: nuove procedure (vedi nota 3)	50	175	379	190	78	148	35	0	23	49	35	0	1161
Back office straordinario per morosità e bonifiche (vedi nota 4)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Attività recupero crediti, lavoro straordinario	0	0	0	10	0	7	5	0	0	0	0	0	22
<b>TELEMARKETING</b>													
Ore erogate	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
supporto+for- mazione personale													
evento primi d'Italia													
<b>ALTRE ATTIVITA' COME DA DETTAGLIO (in ore)</b>													
Ore erogate	55	210	0	0	0	0	0	0	52	0	0	0	317
<b>FORMAZIONE PROCEDURALE EROGATA VUS COM</b>													
Ore erogate	0	0	20	0	116	112	28	0	56	0	0	0	332
<b>ATTIVITA' FRONT OFFICE</b>													
Sportello Pratiche Gas Metano (Switch)	395	420	350	280	398	282	315	340	231	334	291	305	3.941
Sportello Pratiche Energia Elettrica (Switch)	//	//	//	54	55	168	249	75	69	86	42	22	820
<b>FRONT OFFICE - SPORTELLI AL PUBBLICO (in ore, disponibilità operativa al pubblico)</b>													
Foligno- 3 sportelli (mesi di genn/febb/mar considerati due sportelli operativi)	150,00	164,00	171,00	235,50	222,00	261,00	250,50	246,00	255,00	246,00	261,00	240,00	2.702,00
Spoleto - aperto secondo sportello dal 12/7/21	70,00	82,00	85,50	78,50	75,50	84,00	141,00	167,00	171,00	164,00	171,00	157,00	1.446,50
Perugia - al momento chiuso al pubblico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Norcia - 1 sportello	64,00	64,00	58,00	56,00	56,00	67,00	62,00	64,00	60,00	64,00	70,00	62,00	747,00
Cascia - 1 sportello	0,00	0,00	0,00	48,00	48,00	42,00	52,00	42,00	54,00	48,00	48,00	42,00	424,00
aperture straordinarie su Foligno - in ore	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	18,50	7,50	13,00	41,00
aperture straordinarie su Spoleto - in ore	0,00	0,00	13,50	4,50	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00	23,50
<b>RISPOSTA CENTRALINO AZIENDALE VUS COM</b>													
Centralino, da ottobre risposta in coda anche a Prato (vedi nota A)	60	40	0	0	0	219	291	206	265	469	217	345	2.112
<b>NUMERO VERDE</b>													
Chiamate inbound Numero Verde (vedi nota A)	3.918	5.099	2.290	3.586	1.683	2.460	2.805	1.759	2.336	3.477	1.559	3.260	34.232
<b>SUPPORTO OVERFLOW AL NUMERO VERDE (vedi nota, in ore)</b>													
Ore erogate	12,00	34,50	29,00	0,00	6,00	8,00	0,00	0,00	43,00	20,00	13,00	13,00	178,50

**Note e spiegazioni**

Nota 1: fino al mese di giugno 2021 le autolettura da Web o da App confluivano nella casella info@vuscom.it;

Nota 2: pratiche di Morosità specifiche per il recupero credito con intervento del legale (20 minuti a pratica)

Nota 3: ore supplementari per nuove procedure operative ( da marzo 2019 )

Nota 4: ore straordinarie per bonifica indirizzari

Nota 5: Supporto overflow qualora necessario

Nota A: Dal 28/2/2021 un problema tecnico agli apparati di Foligno ha modificato l'instradamento delle chiamate in ingresso verso il centralino, che sono confluire nel numero verde